VALUESTAR

LaVie

トラブルの予防と解決

パソコンを安心して使うために

ご購入後は「お客様登録」を ▶P.103

パソコンのセットアップが終わったら、すぐに121wareの「お客様登録」をしましょう。
電話サポートや優待サービスなど、さまざまな特典が利用できるようになります。

困ったときは

使い方がわからなくなったときや、パソコンの調子が悪くなったときは、あわてずに次のステップで調べてみましょう。

Step1 マニュアルやインターネットで調べる ▶P.22

まずはパソコンに添付されているマニュアルを開いてみましょう。画面で見るマニュアル「ソフト&サポートナビゲーター」も強い味方になります。
また、121wareのホームページでは様々なサポート情報が提供されています。インターネットが使えるときは、121wareのホームページ(121ware.com)にアクセスして調べてみましょう。

Step2 電話で相談する ▶P.102

NECのパソコンに関する技術的な質問を電話で承ります。マニュアルやインターネットで調べてもわからないときは、専門のスタッフに電話で相談してみましょう。

Step3 出張サポートを依頼する ▶P.113

インターネットにつながらない、ウイルスに感染したかもしれない、その他、どうしても問題が解決しないときは、電話一本でスタッフがご自宅に駆けつけます。

853-811064-071-A

目次

853-811064-071-A
2011年2月　初版

テレビの視聴に関するQ&Aは、『テレビを楽しむ本』の「Q&A」をご覧ください。

※添付されるマニュアルは、モデルによって異なります。
また、表紙のデザインは、お使いのモデルによって異なる場合があります。

このマニュアルの表記について

◆このマニュアルで使用している記号や表記には、次のような意味があります

⚠注意　人が軽傷を負う可能性が想定される内容、および、物的損害の発生が想定される内容を示します。

傷害や事故の発生を防止するための指示事項は、次のマークで表しています。

使用者に対して指示に基づく行為を強制するものです。

その他の指示事項は、次のマークで表しています。

してはいけないことや、必ずしていただきたいこと、とくに大切な注意を説明しています。よく読んで注意を守ってください。場合によっては、人が傷害を負ったり、費用が必要になったりする可能性があります。また、作ったデータの消失、使用しているソフトの破壊、パソコンの破損の可能性もあります。

注意していただきたいことを説明しています。よく読んで注意を守ってください。場合によっては、作ったデータの消失、使用しているソフトの破壊、パソコンの破損の可能性があります。

パソコンをお使いになる際のヒントやポイントとなる説明です。

関連する情報が書かれている所を示しています。

◆このマニュアルの表記では、次のようなルールを使っています

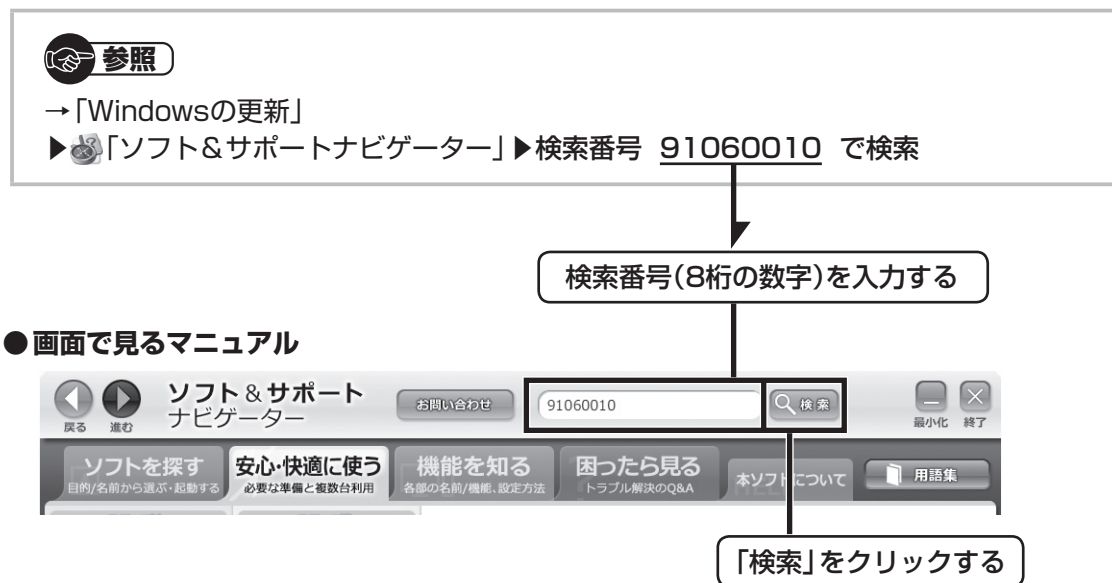
【　】　【　】で囲んである文字は、キーボードのキーを指します。

DVD/CDドライブ　ブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)またはDVDスーパーマルチドライブを指します。

「ソフト&サポートナビゲーター」　画面で見るマニュアル「ソフト&サポートナビゲーター」を起動して、各項目を参照することを示します。
「ソフト&サポートナビゲーター」は、タスクバーの(ソフト&サポートナビゲーター)アイコンをクリックして起動します。

◆番号検索について

このマニュアルに出てくる検索番号(8桁の数字)を画面で見るマニュアル「ソフト＆サポートナビゲーター」で入力して検索すると、詳しい説明や関連する情報を表示できます。

例)検索番号が「91060010」の場合

◆このマニュアルでは、各モデル(機種)を次のような呼び方で区別しています

マニュアルで表記されるモデル名を確認してください。

ブルーレイディスクドライブモデル	ブルーレイディスクドライブ(DVDスーパーマルチドライブ機能付き)を搭載しているモデルのことです。
DVDスーパーマルチドライブモデル	DVDスーパーマルチドライブ(DVD-RAM/R/RW with DVD+R/RWドライブ(DVD-R/+R 2層書込み))を搭載または添付しているモデルのことです。
デジタルハイビジョンTVモデル	地上デジタル放送、またはBS・110度CSデジタル放送を見るための機能を搭載しているモデルのことです。
Media Center TVモデル	Media Center TVが搭載されているモデルのことです。
ワイヤレスTVデジタル添付モデル	地上デジタル放送とBS・110度CSデジタル放送を、ワイヤレスLANを使ってパソコンに送信する機能を搭載した「ワイヤレスTVデジタル」が添付されたモデルのことです。
Windows 7 Home Premiumモデル	Windows 7 Home Premiumがあらかじめインストールされているモデルのことです。
Windows 7 Professionalモデル	Windows 7 Professionalがあらかじめインストールされているモデルのことです。
Office 2010モデル	Office Personal 2010またはOffice Home & Business 2010が添付されているモデルのことです。
Office Personal 2010モデル	Office Personal 2010が添付されているモデルのことです。
Office Home & Business 2010モデル	Office Home & Business 2010が添付されているモデルのことです。

◆本文中の記載について

・本文中の画面やイラスト、ホームページは、モデルによって異なることがあります。また、実際の画面と異なることがあります。
・記載している内容は、このマニュアルの制作時点のものです。
お問い合わせ先の窓口やサービス内容、住所、電話番号、ホームページの内容やアドレスなどが変更されている場合があります。あらかじめご了承ください。

◆このマニュアルで使用しているソフトウェア名などの正式名称

（本文中の表記）	（正式名称）
Windows、Windows 7	Windows® 7 Starter Windows® 7 Home Premium Windows® 7 Professional
Office Personal 2010	Microsoft® Office Personal 2010
Office Home & Business 2010	Microsoft® Office Home and Business 2010
インターネットエクスプローラ、Internet Explorer	Windows® Internet Explorer®
Office IME 2010	Microsoft® Office IME 2010
Word 2010	Microsoft® Office Word 2010
Excel 2010	Microsoft® Office Excel® 2010
Outlook 2010	Microsoft® Office Outlook® 2010
PowerPoint 2010	Microsoft® Office PowerPoint® 2010
OneNote 2010	Microsoft® Office OneNote® 2010
Office ナビ 2010	Microsoft® Office ナビ 2010
Windows Media Center	Windows® Media Center
ユーザー アカウント制御	Windows® ユーザー アカウント制御
ウイルスバスター	ウイルスバスター 2011 クラウド™

ご注意

（1）本書の内容の一部または全部を無断転載することは禁じられています。
（2）本書の内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。
（3）本書の内容については万全を期して作成いたしましたが、万一ご不審な点や誤り、記載もれなどお気づきのことがありましたら、NEC 121コンタクトセンターへご連絡ください。落丁、乱丁本はお取り替えいたします。
（4）当社では、本装置の運用を理由とする損失、逸失利益等の請求につきましては、(3)項にかかわらずいかなる責任も負いかねますので、予めご了承ください。
（5）本装置は、医療機器、原子力設備や機器、航空宇宙機器、輸送設備や機器など、人命に関わる設備や機器、および高度な信頼性を必要とする設備や機器などへの組み込みや制御等の使用は意図されておりません。これら設備や機器、制御システムなどに本装置を使用され、人身事故、財産損害などが生じても、当社はいかなる責任も負いかねます。
（6）海外NECでは、本製品の保守・修理対応をしておりませんので、ご承知ください。
（7）本機の内蔵ハードディスクにインストールされているWindows® 7 Starter、Windows® 7 Home Premium、Windows® 7 Professional、Windows® 7 EnterpriseまたはWindows® 7 Ultimateおよび本機に添付のCD-ROM、DVD-ROMは、本機のみでご使用ください。
（8）ソフトウェアの全部または一部を著作権の許可なく複製したり、複製物を頒布したりすると、著作権の侵害となります。

■輸出に関する注意事項

本製品（ソフトウェアを含む）は日本国内仕様であり、外国の規格等には準拠していません。
本製品を日本国外で使用された場合、当社は一切責任を負いかねます。
従いまして、当社は本製品に関し海外での保守サービスおよび技術サポート等は行っていません。

本製品の輸出（個人による携行を含む）については、外国為替及び外国貿易法に基づいて経済産業省の許可が必要となる場合があります。
必要な許可を取得せずに輸出すると同法により罰せられます。
輸出に際しての許可の要否については、ご購入頂いた販売店または当社営業拠点にお問い合わせください。

■Notes on export

This product (including software) is designed under Japanese domestic specifications and does not conform to overseas standards. NEC*1 will not be held responsible for any consequences resulting from use of this product outside Japan. NEC*1 does not provide maintenance service nor technical support for this product outside Japan.

Export of this product (including carrying it as personal baggage) may require a permit from the Ministry of Economy, Trade and Industry under an export control law. Export without necessary permit is punishable under the said law.
Customer shall inquire of NEC sales office whether a permit is required for export or not.

*1: NEC Corporation, NEC Personal Products, Ltd.

第1章 トラブルの予防

パソコンにトラブルが起こると、保存していたデータが壊れたり消えてしまうことがあります。ハードディスクに大きな問題が起きたときは、パソコンのシステムそのものが正常に動かなくなることもあります。
トラブルの原因はさまざまですが、ちょっとした注意でトラブルが起こるリスクを減らすことができます。また、もしものときに備えて、あらかじめ準備をしておくことも大切です。

この章では、トラブルを予防するために心がけていただきたいことについて説明しています。また、万が一トラブルが起きたとき慌てないよう、大切なデータの控えを残しておく「バックアップ」の方法と、パソコンをご購入直後の状態に戻すために必要な「再セットアップディスク」の作成方法について説明しています。

トラブルを予防するには

セキュリティ対策を万全にして、トラブルのリスクを減らしましょう。

ちょっとした注意で、トラブルが起こるリスクを減らすことができます。

適切な場所に設置する

パソコンは精密な機器を組み合わせて作られています。落としたり強い衝撃を与えると、機器に不具合が生じてトラブルが起こることがあります。人やドアがぶつかりやすいところ、不安定な台の上などに設置しないことが、トラブルを回避する第一歩です。

また、パソコンを電磁波や熱を発生するものの近くに設置することも、パソコンの不具合の原因になります。VALUESTARの設置場所については、『準備と基本』の「第1章 セットアップの前に」に、さらに詳しい説明が記載されています。

定期的に通風孔(排熱孔)を清掃する

通風孔(排熱孔)とは、パソコン内部の熱によってパソコンが故障したり誤作動したりすることを防ぐための換気口です。ほこりがたまってしまうと通風孔(排熱孔)の機能が低下し、パソコンの故障や誤作動などのトラブルの原因になる場合があります。定期的にお手入れをしてください。通風孔の清掃については、『準備と基本』付録の「お手入れについて」をご覧ください。

電源は正しく切る

パソコンの使用中にコンセントから電源コードを引き抜いたりすると、トラブルの原因になることがあります。

電源は正しく切ってください。電源の切り方について詳しくは、『準備と基本』第2章の「パソコンを終了する」をご覧ください。

セキュリティ対策をする

パソコンをインターネットに接続する前にセキュリティ対策をしておきましょう。

しっかりしたセキュリティ対策なしにインターネットに接続することは、自宅のドアや窓を開けっ放しにして旅行に出かけるようなものです。

パソコンのデータが壊されたり盗み出されるだけでなく、あなたの信用を損なうようなトラブルが起こる可能性もあります。

■ウイルス対策をする

セキュリティ対策の中で、最も重要な事項のひとつが、ウイルスへの対策です。
ウイルスは、パソコンの中で不正な動きをするプログラムです。インフルエンザウイルスのように、インターネットなどを経由してパソコンからパソコンへ伝染し症状を引き起こすため、この名前で呼ばれます。

ウイルスなどの不正プログラムからパソコンを守るために、ウイルス対策ソフトを活用しましょう。
このパソコンにはあらかじめ「ウイルスバスター」というウイルス対策ソフトが用意されています。

『準備と基本』の「第3章 インターネットを始める」をご覧いただき、「ウイルスバスター」のユーザー登録をおこなってください。

パソコンの動きに違和感があるなど、ウイルスの感染が疑われるときは、「第3章 トラブル解決Q&A」の「ウイルスの感染が疑われるとき」(p.68)をご覧になり、対処してください。

■Windows Updateをする

このパソコンの基本ソフト、Windowsを発売しているマイクロソフト社は、Windowsに問題点が発見されると、修正用のプログラムをホームページで無料配布します。
パソコンのWindowsの状態をチェックし、修正用のプログラムを反映させる機能が「Windows Update(ウィンドウズアップデート)」です。
ご購入時の状態では、Windows Updateの自動更新機能は有効になっています。インターネット経由でWindowsを最新の状態にして、ウイルスや不正なアクセスに備えることができます。

参照

Windows Updateについて
→「Windowsの更新」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 91060010 で検索

万が一のトラブルに備えて、パソコンが正常に動作しているときに準備しておいていただきたいことがあります。
この章を続けてお読みいただき、次の2点について必ず確認してください。

●バックアップの取り方

大切なデータの控えを残す「バックアップ」の取り方について説明しています。
「大切なデータの控えを取っておく(バックアップの種類と方法)」(p.4)

●再セットアップディスクの作り方

緊急時などにパソコンをご購入直後の状態に戻す「再セットアップディスク」の作り方について説明しています。
「再セットアップディスクを作成する」(p.17)

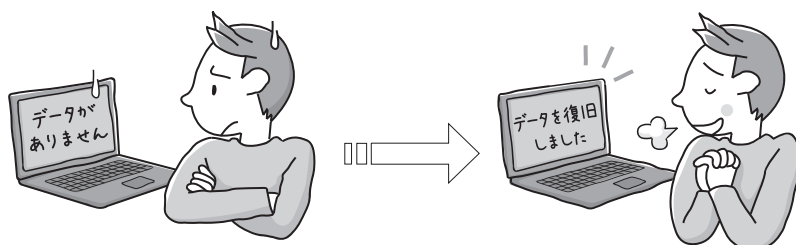
大切なデータの控えを取っておく(バックアップの種類と方法)

トラブルが起きたときに備えて、大切なデータは控えを取っておきましょう。

バックアップの必要性

日常生活でパソコンを活用していると、ハードディスクに次のようなデータが蓄積されていきます。

・重要な情報(知人の住所やメールアドレス、作成した文書、家計簿、など)
・大切な思い出(デジタルカメラで撮影した写真、ビデオ映像、など)
・趣味や娯楽のためのデータ(音楽、動画、ゲーム、など)
・インターネットを使うための情報(お気に入り、パスワード、など)

もし、パソコンが故障したりウイルスに感染したりすると、これらの大切なデータが壊れたり消えたりしてしまうことがあります。また、操作を間違えて、自分で必要なデータを消去してしまうことがあるかもしれません。

万が一、データが無くなって
しまっても…

バックアップから
データを復旧

万が一のときに備えて、大切なデータは定期的に控えを取っておきましょう。データの控えを取ることを、「バックアップ」(バックアップする、バックアップを取る)と呼びます。
トラブルが起こってデータが消えてしまったときでも、バックアップを使ってデータを復元することができます。

参考

壊れたり消えたりしたデータの復元を請け負う専門業者もあります。

一般的なバックアップの保存先(バックアップ先)は、次のとおりです。

・パソコンのハードディスク(CドライブやDドライブ)
・DVD-R等の光ディスク
・USB接続の外付けハードディスク
・USBメモリーやメモリーカード

重要

パソコンのハードディスク(CドライブやDドライブ)をバックアップ先に選ぶと、ハードディスク自体が故障したとき、もとのデータと同時にバックアップを取ったデータまで失われてしまう恐れがあります。重要なデータは、パソコンに内蔵されたハードディスク以外の場所にデータの控えを取っておくことをおすすめします。

バックアップの種類

このパソコンには、バックアップを取るためのソフト「おてがるバックアップ」が搭載されています(PC-VL150DSを除く)。「おてがるバックアップ」には、複数のバックアップ方法が用意されています。下の表をご覧になり、用途に合わせて使い分けてください。

対象データ	機能名	主なバックアップ先	詳細
電子メール、「ドキュメント」/「ピクチャ」/「ビデオ」/「ミュージック」のフォルダ内のデータ	「ワンクリックバックアップ」-「マイ データ」	パソコンに内蔵されたハードディスク、外付けハードディスク、光ディスク	p.6
内蔵ハードディスク全体	「ワンクリックバックアップ」-「パソコン全体」	外付けハードディスク、光ディスク	p.10
選択したデータ	「こだわりバックアップ」-「マイ データ」	パソコンに内蔵されたハードディスク、外付けハードディスク、光ディスク	※
選択したハードディスク、またはパーティション	「こだわりバックアップ」-「ディスク、またはパーティション」	外付けハードディスク、光ディスク	※

※:「こだわりバックアップ」について詳しくは、「おてがるバックアップ」のヘルプをご覧ください。

参考

- 複数のパソコンのデータを同期させるためのソフト「FlyFolder」を使って、バックアップを取ることもできます。(p.16)
- もっと手軽にバックアップを取りたいかた、バックアップをつい忘れてしまうかたのために、NECでは「オンライン自動バックアップ(有料)」もご用意しております。(p.114)
- バックアップを取ったデータの内容を確認したり、直接編集することはできません。

どの機能を使えばよいかわからないときは

「おてがるバックアップ」の「ワンクリックバックアップ」-「マイ データ」をおすすめします。自作のデータのバックアップを取ることができます。

使い方については、「おてがるバックアップを使ってバックアップを取る」(p.6)をご覧ください。

重要

- テレビ番組を録画したデータや購入した音楽データなど、著作権が保護されたデータは、「ワンクリックバックアップ」-「マイ データ」を使ってバックアップを取ることができません。
  著作権が保護されたデータのバックアップについては、録画や購入に使用したソフトのヘルプをご覧ください。テレビ番組の録画データについては『テレビを楽しむ本』をご覧いただき、DVDなどに保存するか、外付けハードディスクに移動(SmartVisionが搭載されたモデルのみ)してください。また、「パソコン全体を復元する」(p.15)冒頭の「重要」をあわせてご覧ください。
- 「おてがるバックアップ」について詳しくは、「おてがるバックアップ」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 94021121 で検索)をご覧ください。
- 障害によりWindowsが起動しないときは「データファイナルレスキュー」を使ってバックアップを取ることができます。詳しくは第4章の「Windowsを起動できないときにデータのバックアップを取る」(p.96)をご覧ください。
- 複数のパソコンでおてがるバックアップを使って、同じ外付けハードディスクをバックアップ先に使う場合、復元するデータをコンピュータ名で識別することはできません。バックアップを実施した日時を記録するか、複数のパソコンで同じユーザー名を使わないようにしてください。
- おてがるバックアップでは隠しパーティションを明示的にバックアップすることはできません。「ワンクリック バックアップ」で「パソコン全体」は無条件に、「こだわり バックアップ」では対象に「パソコン全体」を指定(ご購入時の状態)すれば、バックアップされます。

おてがるバックアップを使って バックアップを取る

「おてがるバックアップ」でバックアップを取ってみましょう。

操作の流れ

次の流れでバックアップを取ります。

おてがるバックアップを起動する

▼

必要に応じて保存する場所や
バックアップするデータを変更する

▼

バックアップを始める

詳しい操作については、「「マイ データ」のバックアップを取る」(p.8)をご覧ください。

バックアップをおこなう時期について

次のような時期にバックアップをおこなうと効果的です。

・ご購入時から数週間経ってデータが増えてきたとき

・古いパソコンからデータを移動してきたとき

・前回バックアップしたときから数週間経って、バックアップしていないデータが増えてきたとき

参考

パソコンの使用頻度(データの増え方)によって、バックアップを取るタイミングを調整してください。こまめにバックアップを取ることをおすすめします。

バックアップについて

バックアップは、定期的に取ることをおすすめします。「おてがるバックアップ」では、定期的に自動でバックアップを取るように設定することもできます。バックアップの予定時刻には、ほかのソフトを起動しないようにしてください。詳しくは、おてがるバックアップのヘルプをご覧ください。
バックアップを取るデータの量によって、バックアップにかかる時間が異なります。動画などサイズの大きなデータが含まれる場合はバックアップに時間がかかります。なお、デジタルハイビジョンTVモデルでは、録画予約の時間、番組表の受信時刻とバックアップの時間が重ならないように注意してください。
おてがるバックアップでバックアップを取ったデータは、このパソコンでのみ復元できます。

参考

- **このパソコンのハードディスクや、DVD-Rなどの光ディスクのほか、USBメモリーやメモリーカード、外付けハードディスクなどにバックアップを取ることもできます。詳しくは次の「バックアップを取る場所について」をご覧ください。**
- **暗号化機能を使用してデータのバックアップを取る場合は、パスワードを控えておいてください。パスワードを忘れると復元できなくなります。**

バックアップを取る場所について

「おてがるバックアップ」では、バックアップ方法によって、バックアップ先に設定できる場所が異なります。

バックアップ方法		ワンクリックバックアップ		こだわりバックアップ	
		マイ データ	パソコン全体	マイ データ	ディスク、またはパーティション
バックアップ先	ローカルディスク（お使いのパソコンのハードディスク）	○	×	○	○※1
	USB接続の外付けハードディスク	○	○	○	○
	内蔵SSD（搭載モデルのみ）	○	×	○	○※1
	NAS（ネットワーク接続ストレージ）	×	×	○	×
	USBメモリー	○	×	○	×
	次の光ディスク※2 BD-R/BD-RE/BD-R（2層）/BD-RE（2層）/DVD-R	○	○	○	○
	次のメモリーカード※3 SDメモリーカード/SDHCメモリーカード/SDXCメモリーカード/メモリースティック/メモリースティックPRO/xD-ピクチャーカード	○	×	○	×

※1：システムドライブを含む場合は、バックアップ先にできません。
※2：お使いのDVD/CDドライブによって、使用できる光ディスクが異なります。
※3：お使いのモデルによって、使用できるメモリーカードが異なります。

参考

ご購入時のDドライブの容量は70Gバイトです。大容量のバックアップをおこなうときは、Dドライブ以外の場所を選んでください。なお、外付けハードディスクをバックアップ先にする場合は、USB接続のハードディスクを使用してください。

「マイ データ」のバックアップを取る

手軽にバックアップを取るには、「ワンクリックバックアップ」の「マイ データ」を使います。この方法では、次のデータをバックアップできます。

・電子メール:電子メールのメッセージ
・ドキュメント:「ドキュメント」や「パブリックのドキュメント」フォルダ内のデータ
・画像:「ピクチャ」や「パブリックのピクチャ」フォルダ内のデータ
・ビデオ:「ビデオ」や「パブリックのビデオ」フォルダ内のデータ
・ミュージック:「ミュージック」や「パブリックのミュージック」フォルダ内のデータ
・その他、「設定」で追加したフォルダやファイル

! 重要

・電子メールの設定やアドレス帳、インターネットの設定は「マイ データ」ではバックアップできません。
・テレビ番組を録画したデータや購入した音楽データなど、著作権が保護されたデータは「ワンクリックバックアップ」-「マイ データ」を使ってバックアップを取ることができません。録画や購入に使用したソフトを使ってバックアップを取ってください。

! とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

手順1 「ソフト&サポートナビゲーター」-「ソフトを探す」-「50音/英数字から選ぶ」-「おてがるバックアップ」の「ソフトを起動」をクリック

! 重要

次の画面が表示された場合は、それぞれの画面の説明をよく読み、画面の指示にしたがって操作してください。
・「エンド ユーザー使用許諾契約」
・「製品の登録」
・「おてがるバックアップのご紹介」

手順2 「マイ データ」の「今すぐ実行」をクリック

バックアップが開始されます。DVD-Rなどにバックアップを取る場合は、ディスクをセットするようにメッセージが表示されます。画面の説明を読んで操作してください。ご購入時の状態では、DVD-Rなどにバックアップを取るように設定されています。

! 重要

バックアップ中にパソコンが休止状態になると、バックアップが中断されます。休止状態にならないように注意してください。

手順3 「バックアップが正常に完了しました。」と表示されたら「閉じる」をクリック

手順4 「おてがるバックアップ」画面右上の ☒ をクリック

これで、バックアップは完了です。

家族など、複数のユーザーでこのパソコンを共有している場合、ユーザーの人数分だけバックアップが必要です。「スタート」-▷-「ログオフ」の順にクリックして、別ユーザーで再ログオンし、ユーザーごとにバックアップの手順を繰り返してください。

重要

「おてがるバックアップ」でバックアップを取ったデータは、パソコンを再セットアップしたら、すぐに復元してください。復元が遅れると、再セットアップ以降に作成されたデータが失われることがあります。

バックアップの設定を変更する

バックアップ先や、バックアップするデータやフォルダを変更するときは、「おてがるバックアップ」が起動した状態で、次の手順をおこなってください。

手順1 「マイ データ」の「設定」をクリック

「ワンクリック バックアップの設定」が表示されます。

手順2 「保存先」の右の▼をクリックして、表示されたメニューからバックアップを保存する場所を選ぶ

「保存先」を選ぶと、次の場所にバックアップが保存されます。

・Windows7(C:):このパソコンのCドライブ
・ローカルディスク(D:):このパソコンのDドライブ
・xxxxxxx(E:)※1:光ディスク(DVD-Rなど※3)
・ボリューム(F:)※2:USB接続の外付けハードディスクやUSBメモリーなど

※1:「xxxxxxx」の部分はモデルによって異なります。
※2:外付けハードディスクやUSBメモリーが接続されている場合のみ表示されます。(F:)の部分は、お使いの環境により異なる場合があります。
※3:使用できる光ディスクの種類については「バックアップを取る場所について」(p.7)をご覧ください。

参考

- **この画面で「保存対象」の各項目をクリックして☑を☐にすると、その項目はバックアップされなくなります。**
- **「フォルダーの追加」、「ファイルの追加」をクリックして、バックアップする対象を増やすことができます。**

手順3 「設定を保存」をクリック

手順1の画面に戻ります。

これで、設定が変更されました。「「マイ データ」のバックアップを取る」(p.8)の手順でバックアップを取ってください。

おてがるバックアップを使って パソコン全体のバックアップを取る

パソコンの内蔵ハードディスク全体のバックアップを取ることができます。

パソコン全体のバックアップを取る前に

「おてがるバックアップ」では、パソコンの内蔵ハードディスク全体をバックアップ/復元することもできます。インターネットやメールの設定、壁紙、自分でインストールしたソフトなど、さまざまに設定をおこなった状態をそのままバックアップ/復元することができるので便利です。

なお、バックアップにはおおよそ5 ～ 6時間かかります(モデルやディスクの使用量、その他の条件によって時間は異なります)。ディスクの使用量によってはさらに時間がかかることもあります。バックアップを取る際には、十分な時間を確保してください。

重要

- **復元するためには、パソコンが正常に動作しているときにバックアップを取っておく必要があります。**
- **バックアップを取るには、管理者権限を持つユーザーでログオンする必要があります。**
- **「おてがるバックアップ」でバックアップしたデータは、このパソコンでのみ復元できます。**

バックアップの準備をする

パソコン全体のバックアップをするには、あらかじめ次の準備が必要です。

●再セットアップディスクを準備する

バックアップしたデータを復元するために、再セットアップディスクが必要になります。「再セットアップディスクを作成する」(p.17)をご覧になり、再セットアップディスクを作成しておいてください。

●バックアップを取るための光ディスク(DVD-Rなど)や外付けハードディスク

バックアップ先にできるディスクについては、「バックアップを取る場所について」(p.7)をご覧ください。

パソコン全体のバックアップに必要な光ディスク(DVD-Rなど)の枚数や外付けハードディスクの容量は、バックアップの方法やデータ量により異なります。目安は次のとおりです。

・DVD-R…10枚程度

・BD-R/RE、BD-R/RE(2層)…4枚程度

・外付けハードディスクの空き容量…50Gバイト程度

重要

DVD/CDドライブの種類により、使用できるディスクは異なります。ご購入のパソコンに搭載されているDVD/CDドライブの仕様につきましては『準備と基本』など、仕様一覧が掲載されているマニュアルをご覧ください。

●ほかのソフトなどが起動しないようにする

・スクリーンセーバーが起動しないようにする
　次の手順で設定を変更します。
　1.「スタート」-「コントロールパネル」をクリック
　2.「デスクトップのカスタマイズ」をクリック
　3.「スクリーンセーバーの変更」をクリック
　4.「スクリーンセーバー」で「(なし)」を選び「OK」をクリック
　5.「コントロールパネル」の x をクリック
・起動中のソフトをすべて終了する(ウイルス対策ソフトなどを含む)
　終了方法は、それぞれのソフトのヘルプなどをご覧ください。
・デジタルハイビジョンTVモデルでは、録画予約の時間、番組表の受信時刻とバックアップの時間が重ならないようにする
　予約の確認や取り消し方法については、『テレビを楽しむ本』をご覧ください。

●ネットワークから切断する

安全にバックアップをおこなうためには、ネットワークから切断する必要があります。

！重要

ディスクの作成中は、省電力状態にしたり再起動したりしないでください。また、ログオフ、ユーザーの切り換え、ロックなどの操作をしないでください。

パソコン全体のバックアップを取る

とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

手順1 「ソフト＆サポートナビゲーター」-「ソフトを探す」-「50音／英数字から選ぶ」-「おてがるバックアップ」の「ソフトを起動」をクリック

重要

次の画面が表示された場合は、それぞれの画面の説明をよく読み、画面の指示にしたがって操作してください。

・「エンド ユーザー使用許諾契約」
・「製品の登録」
・「おてがるバックアップのご紹介」

手順2 「パソコン全体」の「今すぐ実行」をクリック

バックアップが開始されます。DVD-Rなどにバックアップを取る場合は、ディスクをセットするようにメッセージが表示されます。画面の説明を読んで操作してください。ご購入時の状態では、DVD-Rなどにバックアップを取るように設定されています。

重要

バックアップ中にパソコンが休止状態になると、バックアップが中断されます。休止状態にならないように注意してください。

手順3 「バックアップが正常に完了しました。」と表示されたら「閉じる」をクリック

手順4 「おてがるバックアップ」画面右上の x をクリック

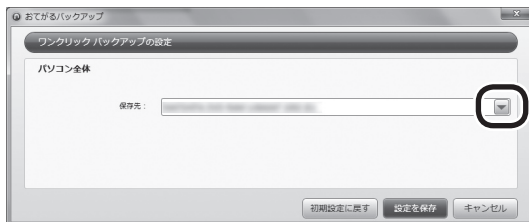
これで、バックアップは完了です。

バックアップの設定を変更する

バックアップ先を変更するときは、「おてがるバックアップ」が起動した状態で、次の手順をおこなってください。

手順1 「パソコン全体」の「設定」をクリック

「ワンクリック バックアップの設定」が表示されます。

手順2 「保存先」の右の▼をクリックして、表示されたメニューからバックアップを保存する場所を選ぶ

「保存先」を選ぶと、次の場所にバックアップが保存されます。

・xxxxxxx(E:)※1：光ディスク(DVD-Rなど)
・ボリューム(F:)※2：USB接続の外付けハードディスク

※1：「xxxxxxx」の部分はモデルによって異なります。
※2：外付けハードディスクが接続されている場合のみ表示されます。(F:)の部分は、お使いの環境により異なる場合があります。

手順3 「設定を保存」をクリック

手順1の画面に戻ります。

これで、設定が変更されました。「パソコン全体のバックアップを取る」の手順でバックアップを取ってください。

バックアップしたデータを復元する

「おてがるバックアップ」でバックアップを取ったデータを復元します。

ハードディスクの故障などのトラブルでデータが消えてしまったとき、また、操作を間違えて必要なデータを上書きしてしまったり消してしまったときは、バックアップを使ってデータをもとに戻すことができます。これをデータの「復元」と呼びます。

操作の流れ

次の流れでバックアップを取ったデータを復元します。

●「マイ データ」を復元する(p.14)

おてがるバックアップを起動する
↓
復元するデータを選ぶ
↓
復元を始める

●「パソコン全体」を復元する(p.15)

再セットアップディスクを使う
↓
「おてがるバックアップ」を選ぶ
↓
復元を始める

復元の準備

復元をおこなう前に、次のデータやディスクを準備してください。

・バックアップを取ったデータ

・再セットアップディスク(「パソコン全体」の場合のみ)

重要

・「マイ データ」の復元前に、実行中のすべてのソフトを終了させてください(「おすすめメニュー Navi」を含む)。なお、スクリーンセーバーが起動しないようにする手順については、「ほかのソフトなどが起動しないようにする」(p.11)をご覧ください。

・「マイ データ」を復元するとき、次のメッセージが表示された場合は、実行中のソフトがないか確認してください。実行中のソフトがあった場合は、終了してから復元の手順をやりなおしてください。
「現在の操作はキャンセルされたか、または完了できませんでした。-1000105」

「マイ データ」を復元する

! とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

手順1 DVD-Rなどのディスクや、外付けハードディスクにバックアップしたデータを復元する場合は、ディスクや外付けハードディスクをセットする

Dドライブ、またはCドライブにバックアップしたデータを復元する場合は、そのまま手順2へ進んでください。

手順2 「ソフト＆サポートナビゲーター」-「ソフトを探す」-「50音／英数字から選ぶ」-「おてがるバックアップ」の「ソフトを起動」をクリック

! 重要

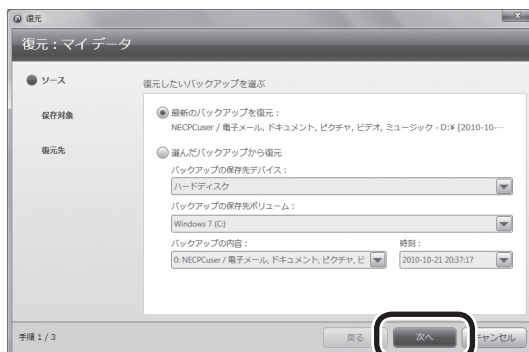
次の画面が表示された場合は、それぞれの画面の説明をよく読み、画面の指示にしたがって操作してください。

- **「エンド ユーザー使用許諾契約」**
- **「製品の登録」**
- **「おてがるバックアップのご紹介」**

手順3 「復元」をクリック

手順4 「マイ データ」をクリック

「復元:マイ データ」画面が表示されます。

手順5 復元するデータを選んで、「次へ」をクリック

通常は、「最新のバックアップを復元」を選んでください。復元したいバックアップがわかっている場合は、「選んだバックアップから復元」を選び、表示されている各項目を設定してください。

手順6 「次へ」をクリック

手順7 「復元」をクリック

復元が開始され、「復元中」と表示されます。

手順8 「復元が成功しました」と表示されたら「閉じる」をクリックし、「おてがるバックアップ」画面の × をクリック

参考

ご購入時の状態では、「元の場所」にデータが復元されます。

「パソコン全体」を復元する

「パソコン全体」でバックアップを作成した時点の状態に復元します。
次の手順で復元をおこないます。

重要

- LaVieの場合は操作を始める前に必ずACアダプタを接続しておいてください。
- 「パソコン全体」でバックアップした時点以前に戻したい場合は、再セットアップ(p.81)をおこなってください。この場合、パソコンはご購入時の状態に戻ります。
- 「パソコン全体」でバックアップ/復元した場合も録画番組データはそのまま利用できますが、SmartVision上で消去したデータは、復元後、データがCドライブに復元されても利用できません。また、パソコンが故障した場合、故障内容によっては、故障もしくは修理前にバックアップしたデータを復元しても、復元した録画番組を利用できない場合があります。
- ハードディスク復元時には、USB3.0対応コネクタ(SSまたはSS)は利用できません(搭載モデルのみ)。マウスや外付けハードディスクなどはUSB2.0対応コネクタ(または)に接続してください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。
- ここで説明している操作をおこなうと、復元されたハードディスクがバックアップを作成した時点の状態に戻ります。バックアップを作成した時点より後に作成されたデータや、変更されたデータは失われます。必要なデータは、この操作の前に、個別にバックアップを取ってください。また、Media Center TVモデルでは、バックアップを作成した時点よりも後に録画した番組は、録画データが残っていても利用できなくなるため、この操作の前に、必要に応じてDVD-Rなどのディスクに保存してください。

手順1 パソコン本体の電源を入れる

手順2 電源ランプが点灯したら、すぐに再セットアップディスク(1枚目)をセットする

「「Windows 7再セットアップ」実行中の注意」が表示されたら、内容をよく読んで操作してください。その後、「Windows 7再セットアップ」の画面が表示されたら「バックアップ時の状態に戻す(おてがるバックアップ)」をクリックしてください。
ディスクを交換するように指示が表示されたら、画面の指示にしたがってディスクを順番にセットしてください。
「「Windows 7再セットアップ」実行中の注意」の画面が表示されずに、通常のWindowsデスクトップ画面が表示されてしまったときは、再セットアップディスクをセットしたまま、パソコンを再起動してください。

手順3 バックアップデータが外付けハードディスクなどのUSB機器にある場合は、USB機器をUSB2.0対応コネクタ(または)に接続する

重要

USB3.0対応コネクタ(SSまたはSS)(搭載モデルのみ)はハードディスク復元時には利用できませんので、USB機器を接続しないでください。コネクタの位置などについて詳しくは、『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

手順4 表示された画面で「パソコン全体」を選択して「次へ」をクリック

以降は、画面の指示をよく読んで操作してください。

トラブルの予防

その他のバックアップ方法について

「ワンクリックバックアップ」以外のバックアップ方法について紹介します。

手動でバックアップを取ったり、Windowsの機能を使ってバックアップを取ることができます。また、再セットアップ中に使えるバックアップ用のソフト(p.96)もあります。

「こだわりバックアップ」でバックアップを取る

「おてがるバックアップ」には、「ワンクリックバックアップ」のほかに、細かく設定をしてバックアップが取れる「こだわりバックアップ」があります。定期的に自動でバックアップを取る、新たに追加された、あるいは更新されたファイルだけバックアップを取る、バックアップしたデータを暗号化するなど、さまざまな設定ができます。

「こだわりバックアップ」について詳しくは、「おてがるバックアップ」のヘルプをご覧ください。

「FlyFolder」でバックアップを取る

複数のパソコンのデータを同期させることができます。自動ファイル保存機能を使って、任意のフォルダのファイルのバックアップを取ることもできます。指定したフォルダに自分で作成したデータを保存したり、そのデータを更新するたび、自動でバックアップデータが作成されます。

「FlyFolder」について詳しくは、「FlyFolder」のヘルプをご覧ください。

手動でバックアップを取る

大切なデータを、DVD-RやCD-R、外付けのハードディスクドライブなどにコピーして保存しておくのも手軽なバックアップの方法です。いざというときは、それらのデータを使ってパソコンの状態をある程度まで復旧させることができます。この作業を定期的におこなえば、より効果的です。

! 重要

テレビ番組を録画したデータや購入した音楽データなど、著作権が保護されたデータは、この方法ではコピー(バックアップ)できません。
録画や購入に使用したソフトを使ってバックアップしてください。

そのほかのバックアップ方法

そのほか、このパソコンでは次のようなバックアップ方法も利用できます。

・Windowsの「バックアップと復元」を使う
　コントロールパネルの「バックアップと復元」で、ファイルやフォルダを、バックアップしたり復元したりすることができます。詳しくは、Windowsのヘルプをご覧ください。

・「データファイナルレスキュー」を使う
　Windowsが正常に起動しないときでも、「データファイナルレスキュー」を使ってバックアップを取ることができます。詳しくは、第4章の「Windowsを起動できないときにデータのバックアップを取る」(p.96)をご覧ください。

再セットアップディスクを作成する

トラブルが起きたときに備えて、再セットアップディスクを作成しておきましょう。

再セットアップディスクとは

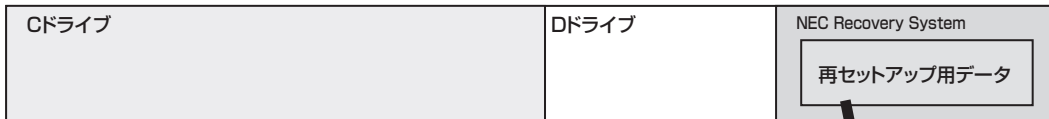
再セットアップとは、パソコンが起動しなくなった際など、最後の手段としてハードディスクの内容をご購入時の状態に戻す作業です。通常は、ハードディスク内に準備されている専用のデータを用いておこないますが、次のような専用のデータが使えない場合に備えて「再セットアップディスク」を作成しておくことをおすすめします。

- **ハードディスクの再セットアップ用データを削除した場合**
- **ハードディスクのデータを消去する場合**
- **「おてがるバックアップ」で「パソコン全体」、「ディスクまたはパーティション」をバックアップしたディスクを利用して、ハードディスクを復元する場合**

再セットアップディスクは、パソコンのハードディスクから「再セットアップ用データ」をDVD-Rなどのディスクに移して作成します。万が一のときに備えて、パソコンが正常に動作しているときに、再セットアップディスクを作成しておくことを強くおすすめします。

再セットアップについて詳しくは、「再セットアップを始める前に」(p.76)を、再セットアップディスクを使ってできる再セットアップについては「再セットアップディスクを使って再セットアップする」(p.93)をご覧ください。

●再セットアップディスクを作成して再セットアップする場合の一例

ご購入時の状態

重要

通常は、「再セットアップする(Cドライブのみ)」(p.81)をご覧になり、ハードディスクから再セットアップをおこなってください。

再セットアップディスク作成の準備

このパソコンに入っている「再セットアップディスク作成ツール」を使って、再セットアップディスクを作成します。
再セットアップディスクの作成には2 ～ 3時間程度かかります(モデルやその他の条件によって時間は異なります)。

重要
再セットアップディスクは、ご購入時の製品構成以外では、作成できないことがあります。

未使用のDVD-Rディスクまたは未使用のBD-Rディスクを準備する

必要な枚数は、お使いのモデルによって異なります。「作成の手順」の手順2(p.20)で画面に表示される枚数を確認してください。作成にはDVD1枚につき最大約100分かかります。

- 必ず次の容量のディスクを用意してください。
  DVD-Rディスクの場合:4.7Gバイトのもの
  DVD-R(2層)ディスクの場合:8.5Gバイトのもの
  BD-Rディスクの場合:25Gバイトのもの
  BD-R(2層)ディスクの場合:50Gバイトのもの
- 同じ種類のディスクを用意してください。
- 次のディスクは使用できません。
  CD-R、DVD+R、DVD+R(2層)、CD-RW、DVD-RW、DVD+RW、DVD-RAM、BD-RE
- 各機種用の再セットアップディスクを販売しています。お買い求めの際は、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
  http://nx-media.ssnet.co.jp/

※ブルーレイディスク(BD-R)を使用できるのは、ブルーレイディスクドライブモデルのみです。

市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

市販の周辺機器をすべて取り外してください。また、インターネットの通信回線との接続に使っている電話回線ケーブルやLANケーブルも取り外してください。ワイヤレスLANを使っているときは、ワイヤレスLAN機能をオフにしてください。

作成の手順を始める前に

ほかのソフトが起動していると、ディスクの書き込み中にエラーが発生することがあります。作成の手順を始める前に次の操作をおこなってください。

- スクリーンセーバーが起動しないようにする
  次の手順で設定を変更します。
  ①「スタート」-「コントロールパネル」をクリック
  ②「デスクトップのカスタマイズ」をクリック
  ③「スクリーンセーバーの変更」をクリック
  ④「スクリーンセーバー」で「(なし)」を選び「OK」をクリック
  ⑤「コントロールパネル」の ✕ をクリック
- 起動中のソフトをすべて終了する(ウイルス対策ソフトなどを含む)

終了方法は、それぞれのソフトのヘルプなどをご覧ください。

・**デジタルハイビジョンTVモデルでは、次の予約時間とディスク作成の時間が重ならないようにする**

-録画予約の時間

-番組表の受信時刻(SmartVisionが搭載されたモデルのみ)

予約の確認や取り消し方法については、『テレビを楽しむ本』をご覧ください。

ディスクの作成中は、省電力状態にしたり再起動したりしないでください。また、ログオフ、ユーザーの切り換え、ロックなどの操作をしないでください。

再セットアップディスクの作成

作成の手順

とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

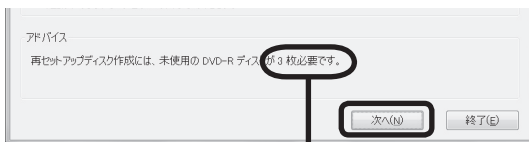
手順1 「スタート」-「すべてのプログラム」-「再セットアップディスク作成ツール」-「再セットアップディスク作成ツール」をクリック

重要

「再セットアップ領域」(NEC Recovery System)に保存されている再セットアップ用データが削除されている場合は、メッセージが表示され、再セットアップディスクを作成できません。
再セットアップ用データは次のような場合に削除されます。

- 再セットアップディスクを使用して「Cドライブの領域を変更して再セットアップ」をおこなった場合
- 手動で再セットアップ領域を削除、または再セットアップ用データを削除した場合

手順2 ディスクの種類を選び、必要なディスクの枚数を確認して、「次へ」をクリック

必要な枚数は、お使いのモデルによって異なります。

ディスクの種類を選ぶと、必要な枚数がここに表示される

手順3 設定内容を確認して、「次へ」をクリック

一部のディスクの書き込みに失敗した場合などは、この画面で「作成開始ディスク」を選ぶと、途中から作成するように指定することもできます。

重要

- 「書き込み速度」は、通常は「最速」を選んでください。DVD/CDドライブと用意したディスクの組み合わせで使用可能な最高速度で書き込みます。
- 書き込みに失敗した場合は、「書き込み速度」を「中速」または「低速」にして、再度作成してください。

手順4 用意したディスクをセットする

アクセスランプが消えるまで待ってください。

参照

アクセスランプについて→『準備と基本』の「各部の名称」

手順5 「作成開始」をクリック

1枚目のディスクへの書き込みが始まります。書き込みにはしばらく時間がかかります。そのままお待ちください。
書き込みが完了すると、自動的にディスクが排出され、1枚目のディスクが作成されたことを知らせるメッセージが表示されます。

手順6 「OK」をクリック

手順7 ディスクを取り出し、ディスクの種類と何枚目のディスクかわかるように記入する

続けて、次のディスクをセットしてください。最後のディスクへの書き込みが終わるまで、同じ操作を繰り返します。
「再セットアップディスクをすべて作成しました。」と表示されたら、「作成完了」をクリックしてください。

重要

作成した再セットアップディスクは、紛失・破損しないように大切に保管してください。

第2章

トラブル解決の第一歩

パソコンを使っていると、どうしてもトラブルに遭遇することがあります。
とくに、あなたが初心者なら、操作に迷うこともしばしばあるかもしれません。
あわてずに、まず、この章をご覧ください。

状況を確認する

トラブル解決の第一歩は冷静な状況確認から。

トラブルが起きたときは、まず冷静になることが重要です。あわてて、適切でない操作をすると状況が悪化する場合もあるので、落ち着いて状況を確認しましょう。
電源を入れ忘れていた、ケーブルが抜けていた、必要な設定を忘れていた、など、意外に単純な原因であることもよくあります。

パソコンから煙が出ていたり、異臭や異常な音がしたり、手で触れられないほど熱くなっているとき、パソコンやディスプレイ類に目に見える異常が生じたときは、すぐに電源を切り、電源コードをコンセントから抜いて、バッテリを外し(LaVieのみ)、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にご相談ください。

●しばらく様子を見る

パソコンの処理に時間がかかっていると、動作が止まったように見えることがあります。あわてて電源を切ったり、マウスやキーボードを操作せずに、しばらく待ってみてください。

●メッセージを書き留める

パソコンの画面に何かメッセージが表示されているときは、紙に書き留めてください。トラブルの原因を調べるときに役立つことがあります。

●直前の操作を思い出す

トラブルが起きたときどんな操作をしていたか、いつもと違う操作をしなかったかを思い出してください。また、最近、新しい周辺機器を付けた、新しいソフトをインストールした、といったことも解決のヒントになります。

トラブルの内容が確認できたら、状況に合わせてトラブル解決の方法を探します。

パソコンが使えない状態のとき

■ソフトや画面が反応しなくなったとき p.47

急にマウスが動かなくなったり、画面が反応しなくなったとき(フリーズしたとき)は、ここを見てください。

■電源・パスワードなどのトラブルのとき p.31

このマニュアルの第3章で解決法を探してください。

■パソコン起動時のトラブルのとき p.38

パソコンの電源を入れても正常に起動しないときは、ここを見てください。

パソコンが使える状態のとき

■「ソフト&サポートナビゲーター」で調べる p.24

パソコンが使える状態なら、「ソフト&サポートナビゲーター」で対処法を調べます。

■インターネットで調べる p.26

インターネットが使える状態なら、NECのWebサポート「121ware.com」で対処法を調べます。

インターネットのトラブルのとき

■インターネットにつながらないとき p.32

ホームページが表示されない、インターネットにつながらない、などのトラブルが起きたときはここを見てください。

テレビに関するトラブルのとき

■『テレビを楽しむ本』で調べる p.28

テレビ機能を搭載しているモデルで、テレビが映らないなどのトラブルのときは、『テレビを楽しむ本』をご覧ください。

このほかにも、トラブルの解決につながる情報があります。詳しくは「その他の解決法」(p.29)をご覧ください。

上記の方法を試しても問題が解決しない場合は、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話をしてください。

NECサポート窓口(121コンタクトセンター)へのお問い合わせ方法やお問い合わせのコツについては、第5章の「NECのサポート窓口に電話する」(p.107)をご覧ください。

「ソフト＆サポートナビゲーター」で調べる

パソコンが使える状態なら「ソフト＆サポートナビゲーター」でトラブル解決。

トラブルが起きたときに、パソコンが使える状態なら「ソフト＆サポートナビゲーター」で対処法を調べてみましょう。
「ソフト＆サポートナビゲーター」では、トラブル解決のためのQ&A一覧のほかにも、NECのサポートやサービスの情報も書かれています。
また、画面上部の検索機能を使えば、探したい項目をキーワードや文章で検索できるので、効率よく情報を探すことができます。

「ソフト＆サポートナビゲーター」の「困ったら見る」

「ソフト＆サポートナビゲーター」の「困ったら見る」では、次の内容について説明しています。

- 困ったときには
- 突然、メッセージが表示された
- 電源と起動
- キーボード･マウス
- Windows操作･設定
- インターネット･ネットワーク
- 音･画像･映像
- 印刷･プリンタ
- ハードウェア･システム設定
- セキュリティ
- ソフト（アプリケーション）
- 知っておくと便利
- NECのサービス＆サポート
- 添付ソフトのサポート窓口
- このパソコンの情報

「ソフト＆サポートナビゲーター」を起動する

手順1 タスクバーの アイコンをクリック

「ソフト＆サポートナビゲーター」が起動します。

手順2 「困ったら見る」をクリック

手順3 見たい項目をクリックして、トラブル解決法を探す

●ソフト＆サポートナビゲーターを検索する

「ソフト＆サポートナビゲーター」で知りたい項目がなかなか見つからないときは、質問文を入力して検索することができます。

検索方法について詳しくは、「知りたいことを検索する方法」（「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 90010020 で検索）をご覧ください。

NECのWebサポート(121ware.com)でトラブルの事例を探す

インターネットが使える状態なら、NECの「121ware.com」でトラブル解決の方法を探せます。

NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」は、あなたのパソコンライフに合わせたサービスを提供するホームページです。サポート情報も日々更新されているので、トラブル解決のために有効に活用してください。

●まず、お客様登録をしてください

お客様登録をして、あなたが持っている製品(保有商品)を登録すると、121ware.comであなたの持っている製品に適したサポート情報が見られるようになります。また、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話するときにも、121wareお客様登録番号が必要です。

・登録する方法は、第5章の「お客様登録のお願い」(p.103)をご覧ください。
121ware.comの「マイページ」(http://121ware.com/my/)からの登録をおすすめします。

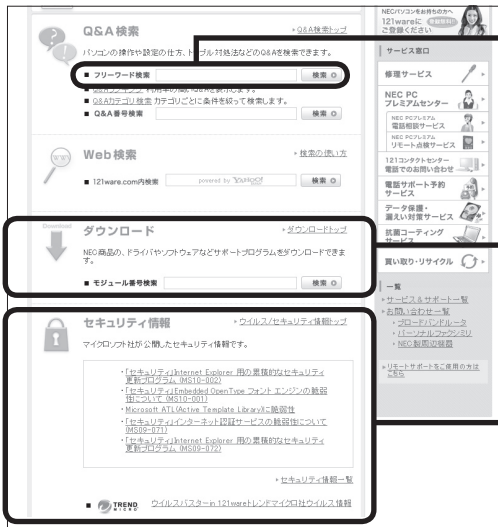
・以前FAXなどでお客様登録され、ログインIDをお持ちでないかたは、「マイページ」で「インターネット以外の方法でご登録済みの方はこちら」をクリックして、ログインIDを取得していただくことをおすすめします。

121ware.comの「マイページ」
http://121ware.com/my/

●121ware.comのサポートコーナーを見る

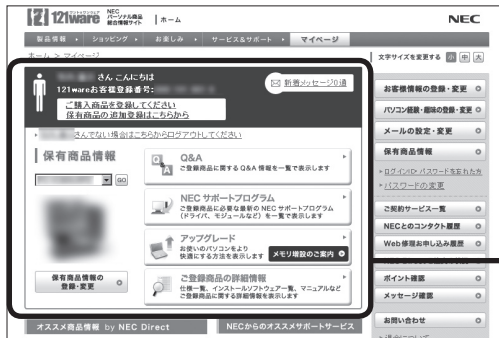
「サービス&サポート」をご覧ください。

製品の最新情報やウイルス/セキュリティ情報など、いろいろなサポート情報を見ることができます。

・サポートのコーナー「サービス&サポート」
　http://121ware.com/support/

知りたいことを文章や単語で入力して、情報を検索することができます。

NECサポートプログラム(モジュール(ドライバやソフトなどの更新プログラム)など)を「商品の型番」、「商品のシリーズ(機種)」、「モジュール番号」から検索し、ダウンロードすることができます。※

「ウイルス/セキュリティ情報」では、流行しているコンピュータウイルスなどの情報を見ることができます。

・121ware.comの「マイページ」
　http://121ware.com/my/

「マイページ」で保有商品を登録すると、このコーナーが表示されます。
「ご登録商品の詳細情報」をクリックすると、あなたが持っている製品に関する情報が表示されます。

※NECサポートプログラムの適用に関しては、インストール手順をよく読んで十分注意して実施願います。なお、修正モジュールの適用はお客様の責任で実施願います。万が一、インストールに失敗して対象機器が正常に動作しなくなった場合、弊社にて修理(有償)を承っております。

テレビに関するトラブルのとき

テレビが映らないなど、テレビに関するトラブルはテレビのマニュアルで解決。

テレビに関するトラブルは、テレビの設定の方法を見ながら操作したほうがよいことが多いので、『テレビを楽しむ本』というマニュアルにまとめて記載されています。

※添付されるマニュアルは、モデルによって異なります。
また、表紙のデザインは、お使いのモデルによって異なる場合があります。

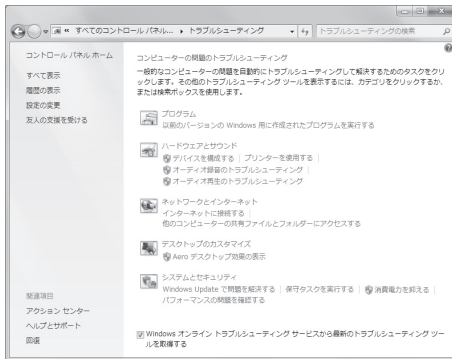
・テレビに関して何か問題があるとき
・テレビを見ているときに問題が起きたとき
・視聴予約や録画予約ができないとき
・番組表の受信がうまくいかないとき　など

上記のようなトラブルの場合は、
『テレビを楽しむ本』をご覧ください。

その他の解決法

Windowsやソフトのトラブルは、ここで解決。

Windowsのトラブル

Windows 7には、一般的なコンピュータのトラブル解決法をまとめた「コンピューターの問題のトラブルシューティング」があります。

「コンピューターの問題のトラブルシューティング」は、「スタート」-「コントロールパネル」-「問題の発見と解決」をクリックして、起動できます。Windows 7を使っていて何か困ったとき、トラブルが起きたときに、ここで対処法を調べてみましょう。

また、「ヘルプとサポート」にもトラブル解決の情報が記載されている場合があります。必要に応じて利用してください。
「ヘルプとサポート」は、「スタート」-「ヘルプとサポート」をクリックして起動します。

各ソフトのトラブル

ソフトを使っているときに起きた問題は、そのソフトのヘルプをのぞいてみましょう。トラブルの解決法が書かれていることがあります。
各ソフトのヘルプは、画面上の「?」や「ヘルプ」をクリックして起動します。

「Microsoft Fix itソリューションセンター」のご紹介

パソコンのトラブルには、基本ソフトであるWindowsやその更新プログラムであるWindows Update、またインターネット接続ブラウザ(Internet Explorer)で発生した問題も含まれています。
これらについては開発元であるマイクロソフト社が、解決策や修正プログラムを、同社のホームページで提供しています。

このマニュアルに記載されている対処方法を試してもトラブルが解決しないときは、次のマイクロソフト社のホームページをご覧ください。
http://support.microsoft.com/fixit

第3章

トラブル解決Q＆A

ここでは、インターネット接続、起動時のエラー、ソフト使用中のフリーズ(動かなくなる状態)など、よくあるトラブルへの対処方法を説明しています。
また、パソコンの電源が入らないときなど、ソフト＆サポートナビゲーターや121ware.comでトラブルの原因を探せないときの解決方法も、ご紹介しています。

※テレビの視聴に関するQ&Aは、『テレビを楽しむ本』の「Q&A」をご覧ください。

※添付されるマニュアルは、モデルによって異なります。
また、表紙のデザインは、お使いのモデルによって異なる場合があります。

インターネットに関するトラブルのとき

インターネットのトラブルの原因はいろいろなケースがあります。怪しいポイントを順番にチェックしましょう。

次のポイントを順番にチェック

次の流れ図に沿って問題が起こっていそうなポイントをチェックしていきましょう。具体的な操作方法についてはそれぞれの参照先をご覧ください。

はじめて設定したが、つながらない

↓

①プロバイダや回線業者との契約を再確認する(p.33)

今までつながっていたのにつながらなくなった

↓

②ホームページやプロバイダの問題を確認する(p.33)

↓

③LANケーブルやワイヤレスLAN機能を確認する(p.33)

↓

④パソコンを一度終了し、あらためて起動してみる(p.33)

↓

⑤ネットワーク機器を一度終了し、あらためて起動してみる(p.34)

↓

⑥ネットワークの状態を確認する/初期化する(p.34)

↓

⑦プロバイダの資料をもとに設定を再確認する(p.34)

↓

ワイヤレスLANの場合

↓

⑧ワイヤレスLANの設定を確認する(p.35)

有線LANの場合

↓

⑨ネットワークブリッジを確認する(p.35)

↓

⑩セキュリティソフトを一時的に削除する(p.36)

↓

⑪プロバイダや回線業者に連絡する(p.37)

もし、上記の項目の中で、問題が起こっているポイントに心当たりがある場合は、その解決方法を最初に試してみてもかまいません。落ち着いて、ひとつずつ確認してください。

つながらないときの対処方法

落ち着いて、ここにあげた対処方法をひとつずつ順番に実行してみてください。ひとつの操作が終わるごとに、問題が解決したかどうか検証していただくことをおすすめします。

①プロバイダや回線業者との契約を再確認する

プロバイダや回線業者の資料をあらためてご覧いただき、次の点を確認してください。

・契約は完了しているか
・回線の開通日になっているか
・プロバイダのメンテナンス期間ではないか
・設定方法や設定内容で見落としはないか

■お問い合わせ先(契約の内容や設定の方法がわからないとき)

・プロバイダ(BIGLOBEなど)
・回線業者(NTTなど)

②ホームページやプロバイダの問題を確認する

■別のホームページが見られるかどうか確認する

別のホームページを開いて問題なく表示できれば、パソコンやネットワーク機器の設定に問題はありません。

ホームページのサーバに何かのトラブルが起きた場合や、メンテナンスをおこなっているとき、一時的にそのホームページが見られないことがあります。しばらく時間をおいてから、あらためてアクセスしてみましょう。

■プロバイダのメンテナンス情報などを確認する

プロバイダがメンテナンスをおこなっているとき、一時的にインターネットに接続できなくなることがあります。

■お問い合わせ先(メンテナンス期間などがわからないとき)

・プロバイダ

③LANケーブルやワイヤレスLAN機能を確認する

■LANケーブルが正しく接続されているかどうか確認する

プロバイダの資料などをご覧になり、次の点について確認してください。

・ケーブルの種類を確認する
・接続するコネクタを確認する
・ケーブルに接触不良がないかどうか確認する

■お問い合わせ先(コネクタの種類などがわからないとき)

・機器の説明書に記載されている問い合わせ先
・機器を提供しているプロバイダ

■ネットワーク機器の電源を確認する

プロバイダや回線業者から提供されているモデムなどの機器や、ルータなどのネットワーク機器の電源が入っていることを確認してください。

■お問い合わせ先(機器の電源が入らないなどの問題があるとき)

・機器の説明書に記載されている問い合わせ先
・機器を提供しているプロバイダ

■ワイヤレスLAN機能がオンになっていることを確認する

ワイヤレスLAN機能がオフになっているときは、オンにしてください。

参照

ワイヤレスLAN機能について→『準備と基本』の「第3章 インターネットを始める」

④パソコンを一度終了し、あらためて起動してみる

パソコンを一度終了し、あらためて電源を入れなおすと問題が解決することがあります。

パソコンの終了について→「Windowsをいったん終了する」(p.47)

⑤ネットワーク機器を一度終了し、あらためて起動してみる

モデム、ルータ、ワイヤレスLANアクセスポイントなど、ネットワーク機器の電源を入れなおすと問題が解決することがあります。それぞれの電源をいったん切り、5分ほど待ってから入れなおしてください。

■お問い合わせ先（機器の操作方法がわからないとき）

・機器の説明書に記載されている問い合わせ先
・機器を提供しているプロバイダ

⑥ネットワークの状態を確認する/初期化する

■「問題の発見と解決」でネットワークの問題を確認する

Windowsに搭載された機能でネットワークの状況を確認し、問題を解決できることがあります。
次の手順で操作してください。

手順1 「スタート」-「コントロールパネル」をクリック

「コントロールパネル」が表示されます。

手順2 「システムとセキュリティ」の「問題の発見と解決」をクリック

手順3 「ネットワークとインターネット」の「インターネットに接続する」をクリック

「インターネット接続」が表示されます。

手順4 「次へ」をクリック

手順5 「インターネットへの接続に関するトラブルシューティングを行います」をクリック

検出された問題が表示されます。

以降、画面の指示にしたがって操作し、見つかった問題に対応してください。
操作を繰り返すことで、複数の問題を解決できることがあります。

■「インターネットオプション」を初期化する

「インターネットオプション」を初期化することで問題を解決できることがあります。
次の手順で操作してください。

手順1 タスクバーの をクリック

Internet Explorerが起動します。

手順2 「ツール」-「インターネットオプション」をクリック

手順3 「全般」タブをクリックし、「閲覧の履歴」の「削除」をクリック

「閲覧の履歴の削除」が表示されます。

手順4 「インターネット一時ファイル」にチェックが付いていることを確認し、「削除」をクリック

手順5 「OK」をクリック

手順6 ツールバーの をクリック

ホームページが最新の状態で表示されればインターネットに接続されています。

⑦プロバイダの資料をもとに設定を再確認する

プロバイダの資料をあらためてご覧いただき、次の項目について正しい設定がおこなわれているかどうか確認してください。

・ユーザー名（ユーザーID）
・パスワード

これらは、プロバイダ経由でインターネットに接続するために必要な項目です。

ネットワーク機器の組み合わせなどによって設定方法が異なります。また、場合によっては「TCP/IP」や「DNS」といった項目の設定が必要となることもあります。

■お問い合わせ先(設定についてわからないとき)
・プロバイダ

⑧ ワイヤレスLANの設定を確認する(ワイヤレスLAN接続のとき)

■ネットワーク名とセキュリティキーを確認する

ワイヤレスLANを使っているときは、次の項目について正しい設定がおこなわれているかどうか確認してください。

・ネットワーク名(SSID)
・セキュリティキー(暗号化キー、ネットワークキー、WEPキー、WPAキー)

上記の項目は、ワイヤレスLANアクセスポイント(またはその機能を持ったネットワーク機器)およびパソコンにそれぞれ設定する必要があります。

■お問い合わせ先(機器の設定方法がわからないとき)
・機器の説明書に記載されている問い合わせ先
・機器を提供しているプロバイダ

参照
パソコンの設定について(SSIDやセキュリティキー)→『準備と基本』の「第3章 インターネットを始める」

■ワイヤレスLANアクセスポイントの無線チャンネル設定を確認する

ワイヤレスLANアクセスポイントの無線チャンネルが、パソコンで使用できる無線チャンネルに設定されていることを確認してください。また、複数のワイヤレスLANのネットワークを使っているときは、それぞれの無線チャンネルが重ならないように設定してください。

■お問い合わせ先(機器の設定方法がわからないとき)
・機器の説明書に記載されている問い合わせ先
・機器を提供しているプロバイダ

このパソコンで使用できる無線チャンネルについて→『準備と基本』の「仕様一覧」

⑨ネットワークブリッジを確認する

「ネットワークブリッジ」が設定されているときは、削除することで問題が解決することがあります。
次の手順で操作してください。

手順1 「スタート」-「コントロールパネル」をクリック

「コントロールパネル」が表示されます。

手順2 「ネットワークとインターネット」の「ネットワークの状態とタスクの表示」をクリック

手順3 左側の「アダプターの設定の変更」をクリック

ネットワーク接続の一覧が表示されます。

手順4 「ネットワークブリッジ」アイコンがあるかどうか確認する

「ネットワークブリッジ」アイコンがあるとき:
アイコンを右クリックし「削除」をクリックしてください。続けて、表示された画面で、「はい」をクリックしてください。
「ネットワークブリッジ」アイコンがないとき:
ネットワークブリッジが設定されていません。次の確認項目に進んでください。
なお、「ネットワークブリッジ」を削除すると、ネットワークブリッジによって実現されていた機能が使えなくなります。

⑩セキュリティソフトを一時的に削除する

ウイルスバスターなどのセキュリティソフトが、インターネットへの接続をブロックしていることがあります。セキュリティソフトを一時的に削除して、接続できるかどうか試してみてください。
なお、セキュリティソフトを削除すると、ウイルスなどに対して無防備な状態になります。
手順の中で指定したNECサポートサイト（121ware.com）以外のホームページには絶対に接続しないでください。

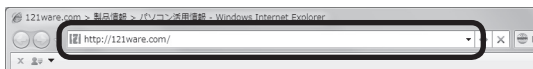
手順1 セキュリティソフト(ウイルスバスターなど)を削除する

削除の方法については、「ソフトの追加と削除について」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 94010010 で検索)をご覧ください。

手順2 タスクバーのをクリック

Internet Explorerが起動します。

手順3 「お気に入り」の「NEC」-「NECパソコン情報総合サイト 121ware.com」をクリック

「お気に入り」を削除してしまったときは、アドレスバーに次のURLを入力し、【Enter】を押してください。
http://121ware.com/

手順4 ツールバーのをクリック

「121ware.com」のホームページが表示されたときは、インターネットに接続できています。
表示されなかったときは、セキュリティソフト以外の問題です。

手順5 **をクリック**

手順6 セキュリティソフトを再度追加する

追加の方法については、「ソフトの追加と削除について」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 94010010 で検索)をご覧ください。
必要に応じて、セキュリティソフトの説明書もあわせてご覧ください。

手順7 手順4で「121ware.com」のホームページが表示されたときは、セキュリティソフトの設定を確認し、必要に応じて変更する

手順4で121ware.comのホームページが表示されたときは、セキュリティソフトの影響でインターネットに接続できなかった可能性があります。
セキュリティソフトの説明書やヘルプをご覧いただき、設定を確認してください。

■お問い合わせ先(セキュリティソフトの設定方法がわからないとき)

セキュリティソフトの説明書に記載されている問い合わせ先

※ 必要に応じて「インターネット接続のトラブルが起きたとき、セキュリティソフトを削除したところ接続できた」など、現状をご説明ください。

重要

手順4で「121ware.com」のホームページが表示されたときも、表示されなかったときも、必ずセキュリティソフトを追加しなおしてください。セキュリティソフトを削除した状態でインターネットに接続するのは危険です。くれぐれもご注意ください。

⑪プロバイダや回線業者に連絡する

「インターネットにつながらないときの具体的な対処方法」の項目をひととおり確認しても問題が解決しないときは、プロバイダや回線業者にご相談ください。また、ネットワーク機器の故障が疑われるときは、プロバイダや機器の説明書に記載されている連絡先にご相談ください。

■お問い合わせ先(トラブルの原因がわからないとき)
・プロバイダ
・回線業者

■お問い合わせ先(機器の故障が疑われるとき)
・機器の説明書に記載されている問い合わせ先
・機器を提供しているプロバイダ

パソコンの設定内容がどうしてもわからないときやパソコン本体のトラブルが疑われるときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)でもご相談を承ります。(p.107)

パソコン起動時のトラブルのとき

Q 電源を入れてもディスプレイ(画面)に何も表示されない

電源を入れてもNECのロゴが表示されないとき、NECのロゴが表示された後に画面が真っ暗になりしばらく待っても反応がないとき

A 次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。
なお、画面が真っ暗ではなくブルーになったときは、「ブルーの画面が表示された」(p.42)をご覧ください。

重要
パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 電源の状態を確認する
「電源スイッチを押しても電源が入らない」(p.57)、「電源スイッチを押して電源ランプが点灯したのに、画面に何も表示されない」(p.58)をご覧になり、電源の接続とディスプレイの状態を確認してください。

2 パソコンに取り付けられている周辺機器を取り外す
パソコンの電源を切って周辺機器やUSBメモリーなどを取り外し、電源を入れなおしてください。

3 CD-ROMなどのディスクを取り出す
CD-ROMなどのディスクを取り出し、パソコンの電源を入れなおしてください。

4 パソコンを放電する(p.57)

5 BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)

6 再セットアップする
まず、ハードディスクの再セットアップ用データを使った再セットアップ(p.81)を試してみてください。この方法で再セットアップできなかったときは、「再セットアップディスク」を使った再セットアップ(p.93)を試してください。

参考
「再セットアップディスク」を作成していないときは、作成済みの再セットアップディスクをご購入いただくこともできます。
詳しくは、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。
NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

Windowsのロゴが表示された後に画面にメッセージが表示された

次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。

パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 パソコンを放電する(p.57)

2 BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)

3 「前回正常起動時の構成」で再起動する(p.80)

再起動した後、自動的に「詳細ブート オプション」が表示されたときは、続けて手順4の操作をおこなってください。

4 「スタートアップ修復」をおこなう(p.80)

5 再セットアップする

まず、ハードディスクの再セットアップ用データを使った再セットアップ(p.81)を試してみてください。この方法で再セットアップできなかったときは、「再セットアップディスク」を使った再セットアップ(p.93)を試してください。

参考

「再セットアップディスク」を作成していないときは、作成済みの再セットアップディスクをご購入いただくこともできます。
詳しくは、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

修復や再セットアップを促すメッセージが表示された

パソコンの修復を促すメッセージが表示されたときは

A

メッセージの内容を確認して対応してください。
メッセージの内容にしたがって操作しても問題が解決しないときは、次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。
「Windows 7再セットアップ」の画面が表示された場合は、「終了」をクリックするとWindowsが起動します。

重要

パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)

2 「システムの復元」をおこなう(p.79)

3 パソコンを放電する(p.57)

4 「前回正常起動時の構成」で再起動する(p.80)

5 再セットアップする

まず、ハードディスクの再セットアップ用データを使った再セットアップ(p.81)を試してみてください。この方法で再セットアップできなかったときは、「再セットアップディスク」を使った再セットアップ(p.93)を試してください。

参考

「再セットアップディスク」を作成していないときは、作成済みの再セットアップディスクをご購入いただくこともできます。
詳しくは、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

再セットアップを促すメッセージが表示されたときは

A 再セットアップしてください。(p.81)

Q 「A disk read error…」と表示された

次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。

重要

パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 CD-ROMなどのディスクを取り出す

CD-ROMなどのディスクを取り出し、パソコンの電源を入れなおしてください。

2 BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

Q 「BOOTMGR is missing/ Press Ctrl+Alt+Del to restart」と表示された

次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。

重要

パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 **キーボードの【Ctrl】と【Alt】を押しながら【Delete】を押してパソコンを再起動する**

2 **パソコンを放電する(p.57)**

3 **BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)**

4 **「再セットアップディスク」を使って再セットアップする(p.93)**

上記のメッセージが表示されたときは、ハードディスクの再セットアップ用データを使って再セットアップすることができません。「再セットアップディスク」を使って再セットアップしてください。

参考

「再セットアップディスク」を作成していないときは、作成済みの再セットアップディスクをご購入いただくこともできます。
詳しくは、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

Q 「A problem has been detected and windows has been shut to prevent…」と表示された

次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。

重要

パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 **パソコンを放電する(p.57)**

2 **BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)**

3 **問題が起こる前にインストールしたソフトがあれば、アンインストールする**

4 **「システムの復元」をおこなう(p.79)**

5 再セットアップする

まず、ハードディスクの再セットアップ用データを使った再セットアップ(p.81)を試してみてください。この方法で再セットアップできなかったときは、「再セットアップディスク」を使った再セットアップ(p.93)を試してください。

参考

「再セットアップディスク」を作成していないときは、作成済みの再セットアップディスクをご購入いただくこともできます。
詳しくは、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

Q ブルーの画面が表示された

次に記載された対処方法を上から順番に試してみてください。

重要

パソコンの電源を切る必要があるときは、本体の電源ボタンを4秒以上押してください。(この方法で電源を切ることはパソコンに負担をかけます。緊急時以外はおこなわないでください)

1 パソコンに取り付けられている周辺機器を取り外す

パソコンの電源を切って周辺機器を取り外し、電源を入れなおしてください。

2 BIOS(バイオス)の設定をご購入時の状態に戻す(p.43)

3 「前回正常起動時の構成」で再起動する(p.80)

4 問題が起こる前にインストールしたソフトがあれば、アンインストールする

5 「システムの復元」をおこなう(p.79)

6 再セットアップする

まず、ハードディスクの再セットアップ用データを使った再セットアップ(p.81)を試してみてください。この方法で再セットアップできなかったときは、「再セットアップディスク」を使った再セットアップ(p.93)を試してください。

参考

「再セットアップディスク」を作成していないときは、作成済みの再セットアップディスクをご購入いただくこともできます。
詳しくは、PC98-NXシリーズメディアオーダーセンターのホームページをご覧ください。
http://nx-media.ssnet.co.jp/

上記の対処方法をすべて試しても問題が解決しない場合は、パソコンが故障している可能性があります。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)に電話してください。(p.107)

BIOSの設定を変更したら、Windowsが起動しない

BIOS(バイオス)セットアップユーティリティで、BIOSの設定を変更した後に、Windowsが起動しなくなったときは、システムの設定が正しくない可能性があります。
次の手順でシステムの設定をご購入時の状態に戻してください。
なお、BIOSセットアップユーティリティで設定したパスワードは、次の手順をおこなっても初期値には戻りません。

BIOSセットアップユーティリティで設定をおこなっている間は、パソコンの電源スイッチで電源を切らないでください。電源を切る場合は、必ずBIOSセットアップユーティリティを終了し、Windows起動後にWindows上から電源を切る操作をおこなってください。

1 市販の周辺機器や拡張ボードを取り付けているときは、取り外して、ご購入時の状態に戻す

2 パソコン本体の電源を入れ、「NEC」のロゴが表示されたら【F2】を押す
BIOSセットアップユーティリティが起動します。
BIOSセットアップユーティリティが起動しない場合や「NEC」のロゴ画面が表示されない場合は、いったん電源を切り、本体の電源を入れた直後にBIOSセットアップユーティリティが起動するまで、【F2】を繰り返し押してください。

3 【F9】を押す
セットアップ確認の画面が表示されます。

4 「はい」(または「Y」、「Ok」、「Yes」)を選んで【Enter】を押す
システムの設定が初期値に戻ります。

5 【F10】を押す
セットアップ確認の画面が表示されます。

6 「はい」(または「Y」、「Ok」、「Yes」)を選んで【Enter】を押す
システムの設定が保存されて、自動的に再起動します。

Q 省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない

省電力状態からもとの状態に戻すときは、パソコン本体の電源スイッチを押します。パソコン本体の電源スイッチを押してももとに戻らない場合は、次の点を確認してください。

「ディスプレイの省電力機能が設定できない」など、省電力機能に関するトラブル
→「電源と起動」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 92030010 で検索

ソフトや周辺機器は省電力機能(スリープ状態／休止状態)に対応していますか?

A 対応していないソフトや周辺機器で省電力状態にすると、正常に動作しなくなることがあります。このようなソフトや周辺機器を使うときは、省電力状態にしないでください。

スリープ状態のときやディスプレイの省電力機能によって画面が暗くなっているときに、電源スイッチを4秒以上押し続けませんでしたか?

A スリープ状態のときやディスプレイの省電力機能によって画面が暗くなっているときに電源スイッチを4秒以上押し続けると、強制的に電源が切れ、保持(記録)した内容が消えてしまう場合があります。

休止状態の間に、周辺機器などの接続を変更しませんでしたか?

A 休止状態のときに周辺機器を接続したり、接続されていた周辺機器を取り外したりすると、Windowsが起動しなくなることがあります。その場合は、周辺機器の接続をもとの状態に戻して電源スイッチを押してください。

CD-ROMなどのディスクがセットされていませんか?

A CD-ROMなどのディスクがセットされている状態で省電力状態から復帰すると、正しく復帰できずにCD-ROMから起動してしまうことがあります。
省電力状態にする場合には、CD-ROMを取り出してから省電力状態にするようにしてください。

Cドライブの空き容量が少なくなって、ハイブリッドスリープがオフになっていませんか?

A ドライブの空き容量が少なくなると、ご購入時の設定ではオンになっているハイブリッドスリープが自動的にオフになることがあります。ハイブリッドスリープがオフになっていると、次のような状態になったとき、スリープ状態になる前の状態が失われます。
・電源コードが抜けたとき(VALUESTARの場合)
・バッテリが消耗したとき(LaVieの場合)
コントロールパネルの電源オプションの設定で、ハイブリッドスリープがオンになっているか確認してください。

参照

ハイブリッドスリープの設定について
→「省電力機能を使う」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 93160020 で検索

スリープ状態への移行中に停電したり、電源コードが抜けたりしませんでしたか?

VALUESTAR

A スリープ状態への移行中に停電したり、電源コードやACアダプタが抜けると、保持(記録)された内容が消えてしまう場合があります。

電源コードは正しく接続されていますか？（スリープ状態のとき）

A 電源コードを正しくコンセントに接続します。ACアダプタが添付されているモデルでは、ACアダプタの接続も確認してください。

画面消灯ボタンを押してください（VALUESTAR Lを除く）

VALUESTAR

A VALUESTAR Wの場合:
本体前面の画面消灯ランプが点灯しているときは、本体左側面の明るさ調節つまみ/画面消灯ボタンを押してください。
VALUESTAR Nの場合:
本体右側面の画面消灯ランプが点灯しているときは、本体右側面の明るさ調節つまみ/画面消灯ボタンを押してください。
上記の操作で、ナイトモードのオン/オフが切り換わります。
ナイトモードとは、夜間に画面表示を消したままでテレビ録画をしたり、一時的に画面表示や音声を消したりするときに使う機能です。

パソコンがWindowsの終了処理をおこなっている途中で、次の操作をしませんでしたか？

LaVie

A
・液晶ディスプレイを閉じた
・省電力状態にした
・電源を切った

このような操作をすると、正常に復帰できなくなることがあります。電源スイッチで電源を入れた後に何かメッセージが表示された場合は、そのメッセージにしたがって操作してください。

バッテリの残量が少なくなっていませんか？

LaVie

A ACアダプタを接続してから、液晶ディスプレイを開いた状態でパソコンの電源を入れると、復帰します。

省電力状態からの復帰(再開)に失敗したときは、Windowsが起動しても省電力状態にする前の作業内容が復元されない場合があります。その場合、保存していないデータは失われてしまいますので、省電力状態にする前に必要なデータは必ず保存するようにしてください。

次のような場合は、省電力状態にする前の内容は保証されません。
・省電力状態にする前の内容の記録中、または復元中にCD-ROMなどを入れ替えたとき
・省電力状態にする前の内容の記録中、または復元中にこのパソコンの環境を変更したとき
・省電力状態のときにこのパソコンの周辺機器の接続などを変更したとき

また、次のような状態で省電力状態にしても、復帰後の内容は保証されません。
・プリンタへ出力中のとき
・サウンド機能により音声を再生しているとき
・ハードディスクを読み書き中のとき
・CD-ROMなどを読み取り中のとき
・省電力状態に対応していない周辺機器を取り付けたとき

パソコンのトラブルには、基本ソフトであるWindows 7で発生した問題も含まれています。
Windows 7の開発元であるマイクロソフト社が、それらの問題の解決策や修正プログラムを、同社のホームページで提供しています。

このマニュアルに記載されている対処方法を試してもトラブルが解決しないときは、次のマイクロソフト社のホームページをご覧ください。
http://support.microsoft.com/fixit

シャットダウン時にエラーメッセージが表示される

多くの場合、シャットダウン前に操作していたソフトの終了が、システムのシャットダウンより時間がかかっているときにおこります。メッセージが出るがすぐに消えて、シャットダウンが正常に終わる(その後、パソコンが正しく起動できる)場合は、特に問題ありません。
シャットダウンができない(エラーメッセージが表示されたままになる)場合は、「Windowsを強制的に終了する」(p.48)の手順で電源を切ってください。

パソコンを使っていて反応しなくなった･フリーズしたとき

急にマウスが動かなくなったり、画面が反応しなくなったときは、画面の表示などに時間がかかっているか、ソフトやWindowsに異常が起きている可能性があります。しばらく待っても変わらないときは、次の対処をしてください。

●操作をキャンセルしてもとに戻す

ソフトに「元に戻す」、「取り消し」、「キャンセル」などの機能があるときは、使ってみてください。

●異常が起きているソフトを終了させる

通常の方法でソフトを終了できないときは、次の手順で、異常が起きているソフトを終了できます。

重要

この方法で終了した場合、データは保存できません。

1. キーボードの【Ctrl】と【Alt】を押しながら【Delete】を押す
2. 「タスクマネージャーの起動」をクリック
3. 右側に「応答なし」と表示されているタスク(ソフト)をクリックして、「タスクの終了」をクリック

●Windowsをいったん終了する

次の手順でWindowsをいったん終了(シャットダウン)し、電源を入れなおしてください。問題が解決する場合があります。

1. 「スタート」をクリック
2. 「シャットダウン」をクリック
   パソコンの電源が切れて、電源ランプが消灯します。

この方法で電源が切れないときは、次の「Windowsを強制的に終了する」をご覧ください。

Windowsを強制的に終了する

「Windowsをいったん終了する」の手順で電源が切れない場合は、次の手順で強制的に電源を切ることができます。

重要

- ソフトなどで作成し、保存していなかったデータは消えてしまいます。
- この方法で電源を切ることは、パソコンに負担をかけるため、どうしても電源が切れない場合以外は使用しないでください。
- CDやDVDなどのディスクがDVD/CDドライブに入っている場合、取り出せる状態のときは取り出してから電源を切ってください。取り出さずに電源を切った場合は、次に電源を入れたとき正しく起動しないことがあります。その場合はCDやDVDなどのディスクを取り出した後で、電源を切ってください。
- SDメモリーカードなどのメモリーカードやUSBメモリーがセットされているときは、取り外してから電源を切ってください。
- アクセスランプが消えていることを確認してください。
- 電話回線を使うソフトを起動しているときは、電源を切る前にソフトを終了してください。

参照

アクセスランプについて→『準備と基本』の「各部の名称」

1 パソコン本体の電源スイッチを、電源が切れて電源ランプが消えるまで押し続ける（通常、4秒以上）

この操作を「強制終了」といいます。

2 5秒以上待ってから、電源スイッチを押す

電源が入ります。「Windowsエラー回復処理」が表示された場合は、そのまましばらくお待ちください。そのほかのメッセージが表示された場合は、「パソコン起動時のトラブルのとき」(p.38)をご覧になり、対処してください。

3 Windowsが起動したら、「スタート」をクリック

4 「シャットダウン」をクリック

パソコンの電源が切れます。

この方法で電源が切れないときは、もう一度4秒以上パソコン本体の電源スイッチを押し続けてください。

VALUESTAR Lで、上記の操作でも電源が切れないときは、いったんパソコン本体とディスプレイの電源コードを電源コンセントから抜いて、90秒以上待ってから電源コンセントに入れなおしてみてください。

それでも症状が改善しない場合は、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)へお問い合わせください。

パソコンの様子がおかしいとき

Q 煙や異臭・異音がする

煙や異臭、異常な音がしたり、手でさわれないほど熱いとき、パソコンやケーブル類に目に見える異常が生じたとき

A すぐに電源を切って、電源コードのプラグをコンセントから抜き、バッテリパックを取り外して(LaVieのみ)、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にお問い合わせください。
電源が切れないときは、本体の電源スイッチを4秒以上押し続けてください。

Q ピーッというエラー音がした

ハードディスクの障害の可能性があります。メッセージや症状を書き留め、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)へお問い合わせください。

Q パソコンを使っているとカリカリと変な音がする

パソコンの電源を入れた状態で、何も作業をしていないのに、ハードディスクが自動的に動作することがあります。これはパソコンが自動的にデータの保存などの作業をしているためで、問題ありません。
また、ハードディスクの空き容量が少ないときや、データの断片化が激しいときは、ハードディスクの動作に負担がかかり、アクセス音が長く続くことがあります。このようなときはディスク デフラグやディスク クリーンアップを実行してください。
(データの断片化とは、ハードディスク上のデータの配置が不連続になり、空きスペースが細かく分かれてしまった状態をいいます)
ディスク デフラグ、ディスク クリーンアップについては、Windowsの「ヘルプとサポート」をご覧ください。
それでも、あまりにも異常な音がするときや、このような状態が頻繁に続くときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にお問い合わせください。

Q ファンの音が大きい

パソコンの内部には、パソコンの温度が上がりすぎないようにするファン(換気装置)があります。
ファンは内部温度を検知して回り、パソコン内部の温度を下げます。パソコンの起動時や多くの処理を同時におこなっているときには、内部温度が上がるためファンの音が大きくなることがありますが、故障ではありません。
また、通風孔(排熱孔)にほこりがたまってしまうと、パソコン内部の冷却能力が低下し、ファンの音が大きくなることがあります。その場合は、『準備と基本』の付録「お手入れについて」をご覧になり、通風孔(排熱孔)を清掃してください。
あまりにも異常な音がするときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)へお問い合わせください。

Q パソコンが熱をもっている

パソコンの起動時や多くの処理を同時におこなっているときには、内部温度が上がることがありますが、故障ではありません。
また、通風孔(排熱孔)にほこりがたまってしまうと、パソコン内部の冷却能力が低下し、内部温度が高くなることがあります。その場合は『準備と基本』の付録「お手入れについて」をご覧になり、通風孔(排熱孔)を清掃してください。
あまりにもパソコンが熱いときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)へお問い合わせください。

このほか、パソコンの様子がおかしいときは次の項目をご覧ください。
→「困ったときには」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 92010010 で検索
→「音・画像・映像」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 92070020 で検索

マウス、キーボード、NXパッドがおかしいとき

重要

動作が止まったように見えても、実はパソコンが処理するのに時間がかかっているだけということがあります。画面表示やアクセスランプが点灯していないかをよく確認して、動作中は電源を切ったりしないでください。

参照

アクセスランプについて→『準備と基本』の「各部の名称」

Q マウス、NXパッドを動かしても、キーボードのキーを押しても反応しない、反応が悪い

マウスポインタが◎の形に変わっていませんか？

A マウスポインタが◎の形になっているときは、パソコンが処理をしているので、マウスやキーボード、NXパッドの操作が受け付けられないことがあります。処理が終わるまで待ってください。

しばらく待っても、マウスやキーボード、NXパッドの操作ができないとき

A ソフトや周辺機器に異常が発生して動かなくなった(フリーズした)ものと考えられます。「パソコンを使っていて反応しなくなった・フリーズしたとき」(p.47)をご覧になり、異常が起きているソフトを強制終了してください。このとき、保存していなかったデータは失われます。

USBマウス、PS/2キーボードをお使いですか？

A USBマウス、PS/2キーボードは、正しいコネクタにしっかり接続されていないと正しく動作しません。
『準備と基本』をご覧になり、正しく接続されているか、またプラグがきちんと差し込まれているかを確認してください。正しく接続されていない場合は、接続しなおしてください。

マウスをUSB3.0対応コネクタに接続していませんか？(USB3.0対応コネクタが搭載されたモデルのみ)

A 再セットアップ時など、Windowsが起動していない場合は、USB3.0対応コネクタ(SS←→または SS←→)は利用できません。マウスはUSB2.0対応コネクタ(←→または←→)に接続しなおしてください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

光センサーマウスが正しく動作しない

A 光センサーマウスは、マウス底面にある赤い光をセンサーで検知することで、マウスの動きを判断しています。次のようなものの上では正しく動作しない(操作どおりにマウスポインタが動かない)場合があります。

・反射しやすいもの(鏡、ガラスなど)
・白いもの
・光沢があるもの(透明、半透明な素材を含む)
・網点の印刷物など、同じパターンが連続しているもの(雑誌や新聞の写真など)
・濃淡のはっきりした縞模様や柄のもの

操作どおりにマウスポインタが動かないときは、光沢のない印刷用紙や光学式マウスに対応したマウスパッドなどの上で操作してください。

レーザーマウスが正しく動作しない

A レーザーマウスは、マウス底面からのレーザーをセンサーで検知することで、マウスの動きを判断しています。反射しやすいもの(鏡、透明なガラスなど)の上では正しく動作しない(操作どおりにマウスポインタが動かない)場合があります。
操作どおりにマウスポインタが動かないときは、光学式マウスに対応したマウスパッドなどの上で操作してください。

マウスポインタの設定を変えていませんか?

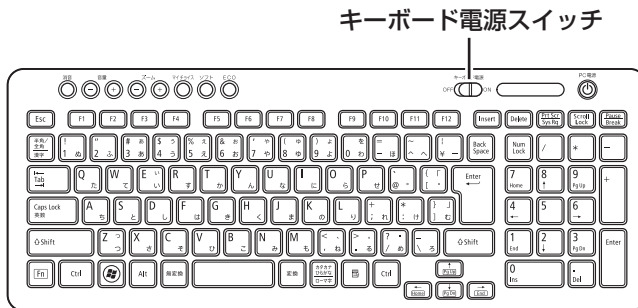
A ソフトによっては、マウスポインタの設定によりポインタが表示されなくなることがあります。

参照

VALUESTARの場合:
→「マウス」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 93025010 で検索
LaVieの場合:
→「マウスとスライドパッド」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 93030010 で検索

キーボード電源またはマウスのスイッチがOFFになっていませんか？

ワイヤレスマウス・キーボード

A キーボード電源またはマウスのON/OFFスイッチがOFFになっていると動作しません。OFFになっているときはONにしてください。

キーボード電源スイッチ

ON/OFFスイッチ

ワイヤレスキーボード

ワイヤレスマウス

パソコン本体から離れた所で操作していませんか？

ワイヤレスマウス・キーボード

A 周辺からの電波の影響で通信距離が短くなることもあります。マウス、キーボードをパソコン本体の正面すぐ近くに置いてみて、操作できるか確認してください。

キーボード電源またはマウスのスイッチを入れなおしてください

ワイヤレスマウス・キーボード

A キーボード電源またはマウスのON/OFFスイッチを切り、10秒後に再度スイッチを入れてみると操作できることがあります。

マウス、キーボードの登録をしなおしてください

ワイヤレスマウス・キーボード

A このパソコンのご購入時には、無線でマウス、キーボードからパソコン本体に信号を送るための登録がされていますが、何らかの原因で登録内容が消えて、マウス、キーボードからの操作ができなくなることがあります。『準備と基本』の付録をご覧になり、登録をしなおしてください。

キーボード、マウスの電池が切れていませんか？

ワイヤレスマウス・キーボード

A 『準備と基本』をご覧になり、電池を新しいものに交換してください。

上記の対処方法をすべて試しても正しく動作しないときは、キーボードやマウスの故障かパソコン本体の電波受信部の故障が考えられます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にお問い合わせください。修理、交換を依頼される場合は、キーボード、マウス、パソコン本体のすべてを点検いたします。

電波の影響が出やすい状態(ワイヤレスマウス・キーボード)

次のような状態は、電波の影響を受けやすいので避けてください。

・ パソコン本体が、スチール机やスチール棚のような金属製のものの上に設置してある場合
・ パソコン本体の前に周辺機器を設置してある場合
・ このパソコンを複数、隣接して使っている場合
・ このパソコンに隣接した場所で電気製品をご使用になる場合
・ 周囲で2.4GHz帯(2.4 ～ 2.4835GHz)を使用する機器(無線LAN、Bluetooth®(ブルートゥース)テクノロジー対応機器、電子レンジなど)を使用している場合
・ 携帯電話やコードレス電話などで話し中の場合

指先やNXパッドが汚れていませんか？

LaVie

A 指先やNXパッドに水分や油分が付いていると、正常に動作しません。汚れをふき取ってから操作してください。

NXパッドの2か所以上に同時に触れていませんか？

LaVie

A NXパッドの2か所以上に同時に触れていると、正常に動作しません(マルチタッチ・ジェスチャーでの操作を除く)。1か所だけに触れるようにしてください。

キー入力をしながらNXパッドを操作しようとしていませんか？

LaVie

A ご購入時の設定では、誤動作防止のため、キー入力時のNXパッドのタップ操作ができないようになっています。キー入力が終わってからNXパッドを操作するか、次の手順で設定を変更してください。

1 **「スタート」-「コントロールパネル」-「ハードウェアとサウンド」-「マウス」をクリック**

「マウスのプロパティ」が表示されます。

2 「タッピング」タブの「タイピング」の「キー入力時タップを無効にする」のチェックを外す

3 「OK」をクリック

これで、キー入力時にNXパッドを操作できるようになります。

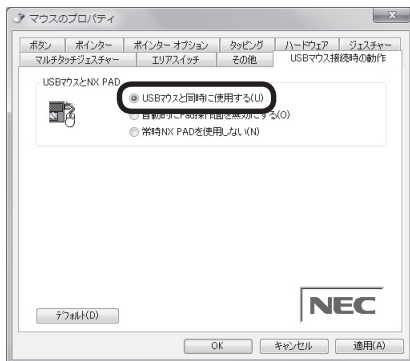
USBマウスを接続していませんか？ *LaVie*

A ご購入時の状態では、USBマウスを接続するとNXパッドの機能が無効になるように設定されています。
USBマウスを外すか、次の手順でNXパッドを有効にする設定を変更して、USBマウス接続時にもNXパッドの操作ができるようにしてください。

1 「スタート」-「コントロールパネル」-「ハードウェアとサウンド」-「マウス」をクリック

「マウスのプロパティ」が表示されます。

2 「USBマウス接続時の動作」タブをクリック

3 「USBマウスと同時に使用する」を選ぶ

4 「OK」をクリック

これで、NXパッドが有効になります。

Q マウス、キーボードに飲み物をこぼしてしまった

やわらかい布などでふき取ってください

VALUESTAR

A キーボードのキーとキーの間に入ってしまったときは、水分が乾くのを待ってからお使いください。乾いた後で、キーを押しても文字が入力されないなどの不具合があるときは、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にお問い合わせください。

重要

- ジュースなどをこぼしたときは、きれいにふき取っても内部に糖分などが残り、キーボードが故障することがあります。
- パソコンのそばで飲食、喫煙をすると、飲食物やタバコの灰がパソコン内部に入り、故障の原因になりますのでご注意ください。

NECサポート窓口(121コンタクトセンター)にご相談ください

LaVie

A キーボードだけでなく、パソコン内部に飲み物が入ると、パソコンの故障の原因になります。すぐに電源を切って、電源コードをコンセントから抜き、バッテリパックを取り外して、NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にお問い合わせください。

重要

- ジュースなどをこぼしたときは、きれいにふき取っても内部に糖分などが残り、キーボードやパソコンが故障することがあります。
- パソコンのそばで飲食、喫煙をすると、飲食物やタバコの灰がパソコン内部に入り、故障の原因になりますのでご注意ください。

このほか、マウスやキーボードがおかしいときは、「キーボード・マウス」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 92040010 で検索)もご覧ください。

電源／バッテリのトラブルがおきたとき

Q 電源スイッチを押しても電源が入らない

本体の電源スイッチで、電源を入れていますか？ VALUESTAR

A リモコンやキーボードの電源スイッチで電源が入らなかった場合は、本体の電源スイッチを押してみてください。

本体の電源コードは正しく接続されていますか？ VALUESTAR

A 『準備と基本』をご覧になり、電源コードの接続を確認してください。
VALUESTAR Nの場合は、ACアダプタの接続状態も確認してください。

バッテリパックやACアダプタは、正しく接続されていますか？ LaVie

A 『準備と基本』の第1章をご覧になり、バッテリパックやACアダプタの接続状態を確認してください。

バッテリは十分充電されていますか？ LaVie

A ACアダプタを接続していない状態でバッテリ容量が不足していると、パソコンの電源は入りません。ACアダプタを接続して使うか、バッテリを充電してから使ってください。ACアダプタを接続してから電源を入れても電源ランプが点灯しないときは、パソコンの故障が考えられます。NECサポート窓口（121コンタクトセンター）（p.107）へお問い合わせください。

正しい操作方法で、電源を入れていますか？

電源スイッチの操作方法→『準備と基本』第2章の「パソコンを使い始める」
電源ランプが点灯している場合→「電源を入れてもディスプレイ（画面）に何も表示されない」（p.38）

まれに、パソコン本体が帯電し、電源スイッチを押しても電源が入らない状態になることがあります。次の操作をおこない、放電してみてください。

VALUESTARの場合

パソコンの電源が切れた状態で、電源コードをコンセントから抜き、そのまま90秒以上放置してください。
その後、電源コードをコンセントに差し込み、電源を入れなおしてください。

LaVieの場合

パソコンの電源が切れた状態で、電源コードをコンセントから抜き、バッテリを外します。
そのまま90秒以上放置してください。
その後、バッテリパックを取り付け、電源コードをコンセントに差し込み、電源を入れなおしてください。

バッテリパックの取り外し方について→『準備と基本』第4章の「バッテリ」

Q 電源スイッチを押して電源ランプが点灯したのに、画面に何も表示されない

ディスプレイは正しく接続/設定されていますか？ VALUESTAR

下に記載された対処方法を試してみてください。

VALUESTAR Lの場合

『準備と基本』の「電源コードを接続する」をご覧になり、ディスプレイの電源の接続を確認してください。

VALUESTAR W、VALUESTAR Nの場合

『準備と基本』の「音量や画面の明るさの調節」をご覧になり、ナイトモードになっていないか確認してください。

この操作をおこなってもパソコンの電源が入らない場合は、「電源を入れてもディスプレイ(画面)に何も表示されない」(p.38)の対処方法2以降をおこなってください。

Q 電源コードをまちがって抜いた。停電で急に電源が切れた

パソコンの電源を入れなおしてください VALUESTAR

落ち着いて電源コードを差し込んで、パソコンの電源を入れなおしてください。
普段どおりパソコンが起動して、Windowsの画面が表示されれば大丈夫です。
おかしな画面が表示されたときは、「パソコン起動時のトラブルのとき」(p.38)でその現象を探してください。

Q 電源が切れない。強制的に電源を切りたい

「Windowsを強制的に終了する」(p.48)をご覧ください。

Q パソコンの電源が勝手に入ってしまう

「おてがるバックアップ」で、バックアップのスケジュール設定をしている場合、バックアップのためにパソコンが自動起動することがあります。
また、Media Center TVモデル以外のテレビ機能を搭載したモデル（SmartVisionを搭載したデジタルハイビジョンTVモデル）の場合は、予約の実行や番組表を自動取得する前にパソコンが自動的に起動して、予約や番組表取得に備えます。
ご購入時の状態では、番組表の受信のため、毎日午前10時にパソコンが自動的に起動します。起動タイミングについて詳しくは、『テレビを楽しむ本』をご覧ください。
そのほか、インターネットからWindowsのモジュール（ドライバやソフトなどの更新プログラム）をダウンロードしてアップデートする際など、設定によってはパソコンが自動的に再起動するため、勝手に電源が切れたり入ったりするように見えることもあります。

Q パソコンの電源が勝手に切れる

このパソコンは、ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないと自動的に省電力状態（スリープ状態）になるように設定されています。省電力機能の設定を確認してください。省電力機能について詳しくは、『準備と基本』第4章の「省電力機能」をご覧ください。
デジタルハイビジョンTVモデルの場合、ご購入時の状態では、予約実行後にスリープ状態になります。
いずれの場合も、電源が切れたわけではありません。

Q 電源スイッチを入れたら、いつもと違う画面が表示された

CD-ROM、SDメモリーカードなどのメモリーカード、USBメモリーなどがセットされていませんか？

A CD-ROM、SDメモリーカードなどのメモリーカード、USBメモリーなどがセットされているときは、いったん取り出します。パソコン本体の電源スイッチを押して電源を切り、電源を入れなおしてください。

Q バッテリの駆動時間が短くなった。フル充電できない

次の手順で「バッテリ・リフレッシュ＆診断ツール」を使ってバッテリリフレッシュをおこなってください

LaVie

1 パソコンにACアダプタを接続し、電源コードをコンセントに差し込む

2 「スタート」-「すべてのプログラム」-「バッテリ・リフレッシュ&診断ツール」-「バッテリ・リフレッシュ＆診断ツール」をクリック

「バッテリ･リフレッシュ＆診断ツール」についての説明の画面が表示されます。バッテリのリフレッシュおよび診断を開始する前に注意事項を確認してください。

3 「次へ」をクリック

4 「開始」をクリック

5 「はい」をクリック

バッテリのリフレッシュおよび診断が開始されます。中止するには「中止」をクリックし、確認画面で「はい」をクリックしてください。

6 診断結果を確認する

「バッテリ状態」が「劣化」と表示された場合には、お早めにバッテリ交換をおすすめします。「警告」と表示されたときは、安全のために充電を止めますので充電はできません。バッテリを交換してください。

重要

- バッテリリフレッシュ中は、液晶ディスプレイを開いたままにしてください。
- バッテリリフレッシュおよび診断中にACアダプタやバッテリパックを取り外すと、バッテリのリフレッシュが中止されます。
- バッテリが「警告」状態になった場合は充電ができなくなるため、バッテリリフレッシュをすることができません。

参考

- お使いの機種で使用できるバッテリについて確認するには、NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」の「サービス＆サポート」(http://121ware.com/support/)で、右側のメニューの「商品情報検索」をクリックしてください。お使いの機種を検索後、型番をクリックし、左側のメニューから「自社商品接続情報」をクリックすると、バッテリなどの型番が確認できます。
- バッテリのご購入については、本体を購入された販売店、またはNECのWeb購入サイト「NEC Direct」(http://www.necdirect.jp/)にお問い合わせください。

参照

使用済みバッテリのリサイクルについて
→「バッテリパックのリサイクルについて」
▶「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 93150050 で検索

このほか、電源に関するトラブルが起きたときは、「電源と起動」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92030010 で検索)をご覧ください。

使用中に画面に何も表示されなくなったとき

パソコン起動時の画面表示のトラブルのときは、「パソコン起動時のトラブルのとき」(p.38)をご覧ください。

Q ディスプレイ(画面)に何も表示されない

キーボードのキー(【Shift】など)を押すか、マウスを軽く動かしてみてください

A 画面が表示されるときは、ディスプレイの省電力機能が働いていたものと考えられます。ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないとディスプレイの電源が切れるように設定されています。

パソコン本体の電源スイッチを押してください

A 画面が表示されるときは、電源が切れていたか、パソコン本体の省電力機能が働いて省電力状態になっていたものと考えられます。
このパソコンは、ご購入時の状態では、一定の時間何も操作しないと自動的に省電力状態(スリープ状態)になるように設定されています。

参照

省電力機能について→『準備と基本』第4章の「省電力機能」

省電力状態にしていましたか?

A 省電力状態から正常に復帰できないときは、「省電力状態になる前の、もとの画面が表示されない」(p.43)をご覧ください。

パソコン本体やディスプレイのケーブルなどは正しく接続されていますか?

A 『準備と基本』をご覧になり、もう一度パソコンの各ケーブルを接続しなおしてください。
すべて正しく接続されているのにディスプレイに何も表示されないときは、ディスプレイまたはパソコン本体の故障が考えられます。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にお問い合わせください。

ディスプレイの輝度(明るさ)が低くなっていませんか?

LaVieの場合

キーボードで画面の輝度(明るさ)を調節してください。設定を変更する方法については、『準備と基本』第4章の「音量や画面の明るさの調節」をご覧ください。
なお、電源プランを「ECO」に切り換えると画面の輝度が20%になります。また、一定時間操作しないと輝度は最低値になります。
「ECO」で使用中、ディスプレイで画面の輝度を調節した場合、スリープ状態からの復帰時や再起動すると画面の輝度は「ECO」の設定に戻ります。

VALUESTAR W、VALUESTAR Nの場合

本体左側面の明るさ調節つまみ/画面消灯ボタン(VALUESTAR W)、本体右側面の明るさ調節つまみ/画面消灯ボタン(VALUESTAR N)で画面の輝度(明るさ)を調節してください。設定を変更する方法については、『準備と基本』第4章の「音量や画面の明るさの調節」をご覧ください。
なお、ECOボタンなどで電源プランを「ECO」に切り換えると画面の輝度が50%になります。また、一定時間操作しないと輝度は10%になります。

ディスプレイがセットになっているモデルの場合

ディスプレイのマニュアルをご覧になり、画面の輝度(明るさ)を調節してください。なお、ECOボタンなどで電源プランを「ECO」に切り換えると画面の輝度が50%になります。また、一定時間操作しないと輝度は10%になります。

ディスプレイの電源ランプが消えていませんか? VALUESTAR

A ディスプレイがセットになっているモデルの場合、ディスプレイの電源ランプが点灯していないときは、いったんパソコン本体の電源を切ります。『準備と基本』第2章の「パソコンを使い始める」をご覧になり、ディスプレイの電源を入れてから、パソコン本体の電源を入れなおしてください。

画面消灯ボタンを押してください(VALUESTAR Lを除く) VALUESTAR

A

VALUESTAR Wの場合:
本体前面の画面消灯ランプが点灯しているときは、本体左側面の明るさ調節つまみ/画面消灯ボタンを押してください。
VALUESTAR Nの場合:
本体右側面の画面消灯ランプが点灯しているときは、本体右側面の明るさ調節つまみ/画面消灯ボタンを押してください。
上記の操作で、ナイトモードのオン/オフが切り換わります。
ナイトモードとは、夜間に画面表示を消したままでテレビ録画をしたり、一時的に画面表示や音声を消したりするときに使う機能です。

パソコン起動後にディスプレイの接続をおこなっていませんか？ VALUESTAR

A ディスプレイがセットになっているモデルの場合、パソコン起動後にディスプレイを接続してもディスプレイには何も表示されないことがあります。このような場合は、パソコン本体の電源スイッチを4秒以上押し続けていったん強制的に電源を切り、5秒以上待ってからもう一度電源を入れなおしてください。

外部ディスプレイを接続していませんか？ LaVie

A 外部ディスプレイを接続し、画面の出力先を外部ディスプレイに設定しているときは、電源ランプが点灯していても、パソコンの液晶ディスプレイには画面が表示されません。
画面を表示させるには、キーボードの【Fn】＋【F3】を押すか、「画面の設定」で画面の出力先を変更してください。画面の設定の手順については、「画面を表示するディスプレイを切り換える」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 93180110 で検索)をご覧ください。
(出力先を「画面の設定」で変更すると、変更後の画面に設定の確認メッセージが表示されます。そのまま何も操作しないと画面の出力先は変更前の状態に戻ります。いったんパソコンの電源を切り、接続している外部ディスプレイを外してから起動すると、画面の出力先は自動的にパソコンの液晶ディスプレイに変更されます)
また、接続している外部ディスプレイとの接続や電源が入っていることも、あわせて確認してください。

Q Windows Media Centerを使用していると、動かなくなってしまう。動作が遅い

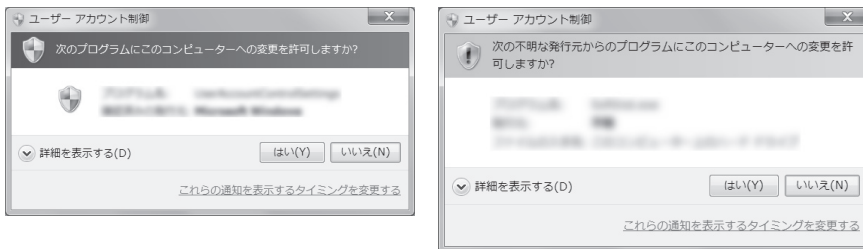
Windows Media Center画面の下に、ほかのソフトの画面が表示されていませんか？

A ほかのソフトの画面がWindows Media Center画面の下に重なっている可能性があります。Windows Media Center右上の(最小化ボタン)をクリックして、ほかのソフトの画面が表示されていないか確認します。ソフトの画面やメッセージが表示されていた場合は、内容をよく読んで操作してください。

このほか、画面に関するトラブルが起きたときは、「電源と起動」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92030010 で検索)、「Windows操作・設定」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92050010 で検索)をご覧ください。

メッセージが表示されたとき

Q 「ユーザー アカウント制御」画面が表示された

Windowsには、ユーザーの操作やプログラムの実行を監視し、処理を続行する前に画面を表示してユーザーの許可を求める「ユーザー アカウント制御」機能があります。
ソフトを起動したり、操作しているときに、次のような「ユーザー アカウント制御」画面が表示されることがあります。

※プログラムによっては、メッセージが異なることがあります。

「ユーザー アカウント制御」画面が表示されたときは、操作やプログラムの内容をよく確認し、「はい」をクリックしてよいかどうか判断してください。不正なアクセスやウイルスなどによって、悪意のある操作やプログラムの実行がおこなわれようとしたとき、「いいえ」をクリックすることで被害を防げることがあります。
「標準ユーザー」でパソコンを使用しているときは、「ユーザー アカウント制御」画面で「管理者」のユーザーのパスワードを入力する必要があります。

このほか、見慣れない画面が表示されたときは、「突然、メッセージが表示された」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 92020010 で検索)をご覧ください。

パスワードのトラブルがおきたとき

Q パスワードを入力すると「ユーザー名またはパスワードが正しくありません。」と表示される

(キャップスロック)や(ニューメリックロック)の状態を確認してください

A パスワードは、大文字、小文字も入力したとおりに区別されます。必要に応じてキャップスロックの状態を切り換え、大文字もしくは小文字が入力できるようにしてください。
また、ニューメリックロックがオンになっていると、テンキーから数字や記号が入力されます。必要に応じて状態を切り換えてください。

参照

キャップスロック、ニューメリックロックについて
→「キーの使い方」
▶「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 93040030 で検索

Q パスワードを忘れてしまった

Windowsのパスワードを忘れてしまったとき

A 一度パスワードをまちがえると(または何も入力しないでをクリックすると)、「ユーザー名またはパスワードが正しくありません。」と表示されるので「OK」をクリックします。もし、そのユーザーのパスワードを設定したときに「ヒント」を設定していれば、次の画面でその「ヒント」が表示されます。これを手がかりにパスワードを思い出してください。
どうしてもパスワードを思い出せない場合は、パスワードをリセットする必要があります。リセットするには、あらかじめ「パスワード リセット ディスク」を作成しておく必要があります。詳しくは、「スタート」-「ヘルプとサポート」をご覧ください。
または、「マルチユーザー機能」でこのパソコンにほかのユーザー名が登録してあれば、そのユーザー名でログオンして、「コントロールパネル」-「ユーザーアカウントの追加または削除」の「アカウント管理」で、パスワードを忘れてしまったユーザーのパスワードを設定しなおしてください。
詳しくは、「スタート」-「ヘルプとサポート」をご覧ください。

参照

・ほかのユーザー名でログオンしてパスワードを設定しなおすと、そのユーザー向けに保存されていた個人証明書や、Webサイト、ネットワークリソース用のパスワードもすべて失われます。
・「標準ユーザー」として登録されたユーザー名でログオンした場合、パスワードを設定しなおすことはできません。

これらの方法で解決できない場合は、パソコンの再セットアップが必要になります。

参照

再セットアップについて→「第4章 再セットアップする」(p.75)

スクリーンセーバーロック2を登録したが、登録したFeliCa対応カードや携帯電話、またはパスワードを両方なくしてしまったとき(「FeliCaポート」を搭載したモデルのみ)

【Ctrl】と【Alt】を押しながら【Delete】を1回押すとメニュー画面が表示されるので、「ログオフ」をクリックしてください。ロックが解除されます。

重要

Windowsのログオンパスワードを要求された場合は、パスワードを入力します。

ロックが解除されたら、スクリーンセーバーロック2に、別のFeliCa対応カードや携帯電話と、新しいパスワードを登録してください。

とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

重要

この方法でのスクリーンセーバーロック2の解除はFeliCa対応カードや携帯電話、パスワードを必要としません。より安全にお使いいただくためには、次の手順でWindowsログオンパスワードを設定し、ロック解除時にパスワードを入力するように設定することをおすすめします。

1 「スタート」-「コントロールパネル」-「ユーザーアカウントの追加または削除」をクリックする

2 「変更するアカウントを選択してください」欄で、パスワードを設定するアカウントをクリックする

3 「パスワードの作成」をクリックする

4 「新しいパスワード」欄と「新しいパスワードの確認」欄に新しく設定するパスワードを入力し、必要に応じて「パスワードのヒントの入力」を入力する

5 「パスワードの作成」をクリックする

6 画面右上のをクリックする

7 「スタート」-「コントロールパネル」-「デスクトップのカスタマイズ」-「スクリーンセーバーの変更」をクリックする

8 「再開時にログオン画面に戻る」のをクリックしてにする

9 「OK」をクリックする

この設定をおこなうと、スクリーンセーバーのロックを解除するときだけでなく、パソコンを起動するときや省電力状態から復帰するときにもWindowsのログオンパスワードの入力が必要になります。
また、パスワード入力の手間を省くためには、FeliCa対応ソフト「シンプルログオン」の併用をおすすめします。
登録したFeliCa対応カードをかざすことで、Windowsにログオンできるようになります。
詳しい操作方法については、シンプルログオンのヘルプを参照してください。

ユーザパスワード、スーパバイザパスワードを忘れてしまったとき

A BIOS(バイオス)セットアップユーティリティで設定したこれらのパスワードを忘れてしまった場合は、BIOSセットアップユーティリティを起動できません。NECサポート窓口(121コンタクトセンター)(p.107)にご相談ください。

BIOSセットアップユーティリティについて
→「BIOS(バイオス)セットアップユーティリティについて」
▶「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 93220010 で検索

ハードディスクのパスワードを忘れてしまったとき

A NECサポート窓口(121コンタクトセンター)では、パスワードを解除できません。もし、ハードディスクのパスワードを忘れてしまった場合、お客様ご自身で作成されたデータは二度と使用できなくなり、また、ハードディスクを有償で交換することになります。ハードディスクのパスワードを忘れないよう、十分注意してください。

このほか、パスワードやセキュリティに関するトラブルが起きたときは、「セキュリティ」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92100010 で検索)をご覧ください。

ウイルスの感染が疑われるとき

Q ウイルスが引き起こす症状を知りたい

ウイルスは次のような症状を引き起こすことがあります。
これらの現象が起こったときはウイルスに感染しているかもしれません。
ウイルス対策ソフトなどでウイルスをチェック(ウイルススキャン)をしてください。

● 動作が重くなった
- 「Word」や「Excel」などのソフトの動きが急に遅くなった
- メモリが不足しがちになる

● 見た目が変わった
- アイコンが変更されている
- 知らないグラフィックス(アニメーション、絵、図形など)が表示される
- 画面の表示が崩れている

● 設定が変わった
- Internet Explorerに設定したホームページが変わってしまった
- ダイヤルアップ接続の接続先が知らない電話番号(海外など)に変更されている

● うまく動かない
- プログラムが起動しない
- ファイルが壊れてしまった
- キーボードから入力ができない
- 勝手にインターネットに接続しようとする
- Windowsが、突然終了してしまう

● ファイルが変わった
- 知らないファイルがいつのまにかできている
- ファイルのサイズが大きくなった

● その他、次のようなケースでウイルス感染が心配な場合
- ホームページを見ていたら、勝手に何かをインストールされてしまった
- 電子メールの添付ファイルが開かない
- 知らないうちに自分の名前で電子メールが送られていた
- クレジットカード会社から、身に覚えのない請求書が来た

ウイルス対策ソフト(ウイルスバスターなど)が自動的にウイルスを検出したときは、右のようなメッセージが表示されます。

参照

ウイルス対策ソフトについて
→「ウイルス感染の防止」
▶「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 91040010 で検索

画面は状況により異なります。

Q ウイルスをチェックしたい

ウイルス対策ソフト（ウイルスバスターなど）を使って、ウイルスに感染したかどうかを調べることができます。

感染が疑わしいときは、すぐにウイルスをチェックすることをおすすめします。

また、ウイルス対策ソフトを使って、ウイルスの侵入を常に監視したり、定期的なウイルスチェックを自動でおこなうこともできます。

ウイルス対策ソフトについて

→「ウイルス感染の防止」

▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 91040010 で検索

Q ウイルスに感染してしまったら

まずほかの人への感染を防止する

ウイルスによっては、感染すると自動的にウイルスを添付したメールを作成し、勝手にほかの人に送信して感染を広げようとするものもあります。

ウイルスに感染してしまったときは、ほかの人に感染を広げないためにも大至急で感染の防止策をとりましょう。

●ネットワーク接続について

・「ウイルスバスター」をご使用の場合

「ウイルスバスター」は、インターネット上のクラウド（サーバ）上の情報を使用して通信をおこないながらウイルスのチェックをおこなうため、インターネットに接続している（インターネット接続のために使っている電話回線ケーブルやLANケーブルを取り外さない、また、ワイヤレスLAN機能はオフにしない）状態でウイルスの駆除をおこなってください。

・「ウイルスバスター」以外のウイルス対策ソフトをご使用の場合

インターネット接続のために使っている電話回線ケーブルやLANケーブルを、パソコンから取り外します。ワイヤレスLANの場合は、ワイヤレスLAN機能をオフにします。

パソコンの電源は切らないでください。ウイルスによっては症状が悪化することがあります。

●関係者に連絡する

もしかしたら、すでにほかの人のパソコンにもウイルスが広がっているかもしれません。自分のパソコンがウイルスに感染したことを、次のような関係者に速やかに連絡しましょう。

・電子メールのアドレス帳に登録されている会社や知人
・LANやワイヤレスLANなどでつながっているパソコンの使用者

重要

関係者には、電話やFAXを使って連絡してください。電子メールを使うとウイルスの感染を広げるおそれがあります。

ウイルスを駆除する

ウイルス対策ソフト(ウイルスバスター)を使って、ウイルスを駆除します。
ご購入時の状態では、ウイルス対策ソフトのチェックで検出されたウイルスは、自動的に駆除されます。
検出されたウイルスが駆除できなかったときは、ウイルスに感染したファイルを手動で処理する必要があります。

参照

・ウイルス対策ソフトについて
→「ウイルス感染の防止」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 91040010 で検索
・ウイルスの駆除について→「ウイルスバスター」のヘルプ

ウイルスの被害を届ける

コンピュータウイルスを発見したら、企業、個人にかかわらず、次の届け先に届け出てください。届出は義務付けられてはいませんが、被害対策のための貴重な情報になります。積極的に報告してください。

●届出先

独立行政法人 情報処理推進機構(IPA)
IPAセキュリティセンター
FAX:　03-5978-7518
E-mail:　virus@ipa.go.jp
URL:　http://www.ipa.go.jp/security/
IPAではウイルスに関する相談を下記の電話でも対応しています。
(IPA)コンピュータウイルス110番
TEL:　03-5978-7509

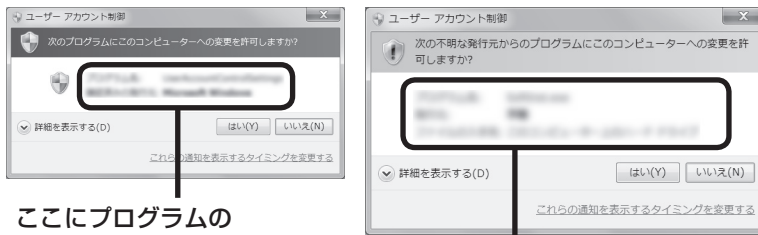
ウイルスを予防するには

● ウイルス対策ソフトを活用する

ウイルス対策ソフト(ウイルスバスター)は、手動でウイルスをチェックするだけでなく、ウイルスの侵入を常に監視したり、定期的なウイルスチェックを自動でおこなうことができます。

ウイルス対策ソフトについて
→「ウイルス感染の防止」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 91040010 で検索

● 「ユーザー アカウント制御」で意図しない操作やプログラムの実行をキャンセルする

Windowsには、ユーザーの操作やプログラムの実行を監視し、処理を続行する前に次のような画面を表示してユーザーの許可を求める「ユーザー アカウント制御」機能があります。

ここにプログラムの名前などが表示されます。

※プログラムによっては、メッセージが異なることがあります。

不正なアクセスやウイルスなどによって、悪意のある操作やプログラムの実行がおこなわれようとしたときも、上記の画面で「いいえ」を選ぶことで、被害を防げることがあります。
「ユーザー アカウント制御」画面が表示されたときは、操作やプログラムの内容をよく確認し、「はい」をクリックしてよいかどうか判断してください。

ユーザー アカウント制御について→「スタート」-「ヘルプとサポート」で「ユーザー アカウント制御」を検索

その他のトラブルがおきたとき

Q DVD/CDドライブからディスクを取り出せなくなった

DVDやCDの再生中または書き込み中ではありませんか？

A DVDやCDの再生中または書き込み中のときは、DVD/CDドライブのイジェクトボタンを押してもディスクは出てきません。停止させてからディスクを取り出してください。

パソコンの電源は入っていますか？

A パソコンの電源が入っていないと、イジェクトボタンを押してもディスクは出てきません。電源を入れてからディスクを取り出してください。

画面の操作で取り出しをしてみてください。

A 「スタート」-「コンピューター」をクリックして画面を表示します。DVD/CDドライブのアイコンを右クリックして「取り出し」をクリックしてください。

パソコンを再起動してからイジェクトボタンを押してください。

A アクセスランプが消えていることを確認した後いったんパソコンの電源を切り、もう一度電源を入れてください。パソコンが起動してから、イジェクトボタンを押してください。

参照

アクセスランプについて→『準備と基本』の「各部の名称」

DVD/CDドライブの故障などが原因でディスクを取り出せなくなったとき

A 非常時ディスク取り出し穴を使ってディスクを取り出します。詳しい手順については、『準備と基本』第4章の「ディスク(DVD/CDなど)」をご覧ください。

参照

DVD/CDドライブのトラブルについて
→「音・画像・映像」
▶「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92070020 で検索

Q パソコンを落とした

外観上、特に問題ないようならば、電源を入れてみてください。
電源を入れたときに変な音がしたり、動かなかったりしたら、すぐ電源プラグをコンセントから抜いて、NECサポート窓口（121コンタクトセンター）（p.107）にご相談ください。

Q HDMI規格に対応した外部ディスプレイやテレビなどでDVDや動画がなめらかに再生できない（HDMIコネクタを搭載しているモデルのみ）

リフレッシュレートを上げるか、または画面解像度を下げてください

A 設定方法について詳しくは、「解像度と表示色を設定する」（「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 93180030 で検索）をご覧ください。

Q リモコンが効かない、効きが悪い（リモコンが添付されているモデルのみ）

電池は切れていませんか？

A 電池を交換してください。電池の交換方法については、『準備と基本』第4章の「リモコン」をご覧ください。

パソコンの電源が切れていませんか？ *LaVie*

A LaVieでは、パソコンが休止状態または電源が切れている場合は、リモコンでの操作はできません。パソコン本体の電源スイッチで電源を入れてから使用してください。

リモコン受信用ユニットは取り付けられていますか？ *LaVie*

A リモコン受信用ユニットがパソコンに取り付けられていないと、リモコンでの操作はできません。『準備と基本』第4章の「リモコン」をご覧になり、リモコン受信用ユニットを取り付けてください。USB3.0のコネクタ（SSまたはSS）には取り付けないでください。また、パワーオフUSB充電機能をオンにした場合、パワーオフUSB充電機能対応のUSBコネクタ（）には取り付けないでください。リモコンの【電源】や【テレビ】ボタンでスリープ状態から復帰できなくなります。

リモコンは使用範囲内で使っていますか？

A リモコンはパソコン本体またはリモコン受信用ユニットから3m以内で使ってください。

リモコンを登録しなおしてください

A リモコンからの信号をパソコン本体やリモコン受信用ユニットに送るためには、リモコンの登録が必要です。
何らかの原因で登録内容が消えて、リモコンでの操作ができなくなることもあります。『準備と基本』第4章の「リモコン」をご覧になり、登録をしなおしてください。

操作可能なボタンを押していますか?

A ソフトによって、使えるリモコンのボタンが異なります。また、モデルによっては、使用しないボタンがあります。ほかのボタンが使えるか確認してください。
テレビのリモコン操作については『テレビを楽しむ本』を、テレビ以外のリモコン対応ソフトの操作可能なボタンについては「リモコン」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 93010130 で検索)をご覧ください。

Q Windows 7再セットアップ画面が表示できない

【F11】を押すタイミングは合っていますか?

A パソコン本体の電源を入れ、「NEC」ロゴマークが表示されたら、「ファイルを読み込んでいます...」と表示されるまで何度か【F11】を押し続けてください。

「コントロールパネル」から起動してください

A 次の手順で起動することができます。

1 **「スタート」-「コントロールパネル」-「システムとセキュリティ」をクリックする**

2 **「バックアップと復元」-「システム設定またはコンピューターの回復」-「高度な回復方法」をクリック**

3 **「コンピューターを出荷時の状態に戻す」をクリック**

4 **「スキップ」をクリック**

5 **「再起動」をクリック**

再セットアップディスクを使って再セットアップしてください

A 再セットアップディスクを使った再セットアップ方法は、「再セットアップディスクを使って再セットアップする」(p.93)をご覧ください。
再セットアップディスクは作成することもできます(p.17)。

このほかのトラブルについては、「困ったときには」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 92010010 で検索)をご覧ください。

第4章

再セットアップする

パソコンを起動できなくなったときなどの「最後の手段」が再セットアップです。再セットアップをおこなうと、パソコンに保存されている大切なデータや設定の内容などが失われてしまうことがあります。作業を始める前に、この章の説明をよくお読みください。

- ●再セットアップには時間がかかります。「Cドライブのみ再セットアップ」で2時間以上、その他の再セットアップではそれ以上の時間がかかります。
- ●SSDが搭載されたモデルの場合、ハードディスクの領域などの説明が、このマニュアルの記載と異なります。また、「再セットアップ領域を削除する」機能が追加されます。再セットアップをおこなうときは、『LaVie Gシリーズをご購入いただいたお客様へ』または『VALUESTAR Gシリーズをご購入いただいたお客様へ』をあわせてご覧ください。

再セットアップを始める前に

再セットアップの意味を理解して、いくつかのトラブル解決手段を試してみましょう。

パソコンをご購入時の状態に戻す、再セットアップ

再セットアップとは、パソコンを買ってきた直後におこなうセットアップ(準備作業)をもう一度おこなって、パソコンの中をご購入時の状態に戻すことです。エラーメッセージが何度も表示されたり、フリーズ(画面の表示が動かなくなること)が多くなったりしたときは、気付かないうちにパソコンのシステムが壊れていたり、意識しないまま設定を変更してしまった可能性があります。再セットアップすると、パソコンをご購入時の状態に戻すことができます。

しかし、再セットアップをおこなうと、自分で作って保存しておいた文書や電子メールの内容、アドレス帳などがすべて消えてしまいます。どうしてもトラブルを解決できないときの最後の手段として再セットアップをおこなってください。再セットアップの前にデータのバックアップ(データの控えを残しておくこと)を取ってください。

Windowsが正常に起動しない場合でも、電源が入る状態ならバックアップを取ることは可能です。詳しくは「Windowsを起動できないときにデータのバックアップを取る」(p.96)をご覧ください。

参考

再セットアップを、NECで代行するサービス(有料)もあります。ご自宅からパソコンを引き取り後、再セットアップを実施してご自宅へ配送します。詳しくは、(http://121ware.com/re-set/)をご覧ください。

再セットアップの前に試すことについて

再セットアップを始める前に、次のチェックを試してみてください。問題が解決することがあります。

ウイルスチェックをおこなう(p.77)

↓

セーフモード(トラブル修復用の起動状態)でパソコンを起動してみる(p.77)

↓

データのバックアップを取る(p.78)

↓

システムの復元を試みる(p.79)

ウイルスチェックをおこなう

ウイルスとは、パソコンに誤動作やデータの破壊などのトラブルを引き起こす不正プログラムです。

「ウイルスバスター」でチェックする

手順1 「スタート」-「すべてのプログラム」-「ウイルスバスター 2011 クラウド」-「ウイルスバスター 2011 クラウドを起動」をクリック

ウイルスバスターの画面が表示されます。
「ウイルスバスター」（「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 94140122 で検索）の「ソフトを起動」からも起動できます。

手順2 「検索開始」の右の▼をクリックし、表示されたメニューから「コンピュータ全体の総合検索」をクリック

ウイルスのチェックが完了するまでにしばらく時間がかかります。ウイルスが見つかったときは、画面に表示される指示にしたがって操作してください。

! 重要

- ウイルスチェックは、常に最新のウイルス情報をもとにおこなう必要があります。「ウイルスバスター」は、インターネット上のクラウド（サーバ）上の情報を使用して通信をおこないながらウイルスのチェックをおこなうため、インターネットに接続している必要があります。また、ユーザー登録した日から90日間、無料で試用することができます。詳しくは、「ウイルスバスター」（「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 94140122 で検索）をご覧ください。
- ユーザー登録やクラウドを使用したウイルスチェックはインターネット接続が必要となるため、インターネット接続料金や電話料金などがかかります。特に携帯端末など、インターネット接続を従量制で契約されている場合は通信料金にご注意ください。

手順3 「閉じる」をクリック

セーフモードでパソコンを起動してみる

セーフモードとはトラブル修復用の起動状態のことです。
電源を入れてもパソコンが正常に起動しないときなどは、次のようにしてパソコンをセーフモードで起動してください。

! 重要

- セーフモードでは、Windowsの最小限の機能しか使えません。
- セーフモード時には、USB3.0対応コネクタ（SSまたはSS）は利用できません（搭載モデルのみ）。マウスや外付けハードディスクなどはUSB2.0対応コネクタ（またはUSB）に接続してください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

手順1 パソコン本体の電源を切る

通常の操作で電源を切ることができないときは、電源スイッチを4秒以上押したままにして電源を切ってください。

手順2 パソコン本体の電源を入れる

手順3 「NEC」のロゴマークが表示されたら、「詳細ブート オプション」が表示されるまで、【F8】を何度か押す

手順4 「詳細ブート オプション」が表示されたら、【↑】、【↓】を使って「セーフ モード」を選び、【Enter】を押す

ログオンパスワードを設定している場合は、パスワードを入力してください。
ユーザーを複数設定している場合は、自分のユーザーアカウントを選んでください。
パソコンが通常のように起動してしまったときは、手順1からやりなおしてください。
この後、パソコンを再起動して問題がなければ、正常な状態に戻ります。
セーフモードについて詳しくは、「スタート」-「ヘルプとサポート」で「セーフ モード」と入力して検索してください。

データのバックアップを取る

システムの復元や再セットアップをおこなう前に、データのバックアップを取ってください。

バックアップについて→第1章の「大切なデータの控えを取っておく(バックアップの種類と方法)」(p.4)

必要に応じて、次の操作をおこなってください。

●テレビ番組の録画データをDVDなどに保存する(デジタルハイビジョンTVモデル)

テレビ番組の録画データは「おてがるバックアップ」の「ワンクリックバックアップ」-「マイデータ」ではバックアップできません。必要な録画データは、DVDなどに保存してください。SmartVisionを搭載したモデルでは、外付けハードディスクに録画データを移動することもできます。操作方法について詳しくは、『テレビを楽しむ本』をご覧ください。

重要

- デジタルハイビジョンTVモデルの場合、テレビ番組の録画データは、ご購入時の状態ではCドライブに保存されます。このため、「Cドライブのみ再セットアップ」や「Cドライブの領域を変更して再セットアップ」をすると、再セットアップ後にCドライブの録画データは失われます。
- SmartVisionを搭載したデジタルハイビジョンTVモデルの場合、「おてがるバックアップ」などでCドライブをまるごとバックアップ/復元した場合も録画番組データはそのまま利用できますが、SmartVisionで消去したデータは、復元後、データがCドライブに復元されても利用できません。
- Media Center TVモデルの場合、Cドライブの再セットアップをおこなうと、外付けハードディスクに保存した録画データも含め、すべての録画データが再生できなくなります。
- パソコンが故障した場合、故障内容によっては、修理前にバックアップしたデータを復元しても、復元した録画番組を再生できない場合があります。

●音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップを取る

音楽データなどの著作権保護されたデータのバックアップまたは退避については、音楽データを購入したソフトのヘルプをご覧ください。

システムの復元を試みる

システムの復元によって、トラブルが発生する前の「復元ポイント」を指定して、Windowsを構成する基本的なファイルや設定だけをもとに戻すことができます。この方法を使うと、「ドキュメント」フォルダなどに保存しておいたデータの多くをそのまま残しておくことができます。

とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

重要

- **システムの復元をおこなう前にデータのバックアップを取ってください。システムを復元することで大切なデータが失われることがあります。**
- **システムの復元をおこなうときは、前もって起動中のソフトを終了させておいてください。**
- **Windowsが正常に起動しない場合は、「セーフモードでパソコンを起動してみる」(p.77)で説明した手順にしたがって、パソコンをセーフモード(トラブル修復用の起動状態)で起動してください。その後、次の手順で操作してください。**
- **Windowsが正常に起動しない場合は、「システム回復オプション」からシステムの復元を実行することもできます。「「スタートアップ修復」を使う」(p.80)の手順6で、「システムの復元」をクリックしてください。**
- **システムの復元を使用した場合は、復元ポイントを作成した後に設定した内容は削除されますので、もう一度設定しなおしてください。**

手順1 「スタート」-「すべてのプログラム」-「アクセサリ」-「システムツール」-「システムの復元」の順にクリック

手順2 「システムの復元」の画面が表示されたら、「次へ」をクリック

「システムの復元」の画面に「別の復元ポイントを選択する」がある場合、この項目を◉にして「次へ」をクリックすると一覧から使用したい復元ポイントを選択できます。復元ポイントを選んで「次へ」をクリックしてください。さらに古い復元ポイントを使う場合は、表示された画面で「他の復元ポイントを表示する」を選択してください。

手順2で「次へ」をクリックしたときに一覧が表示された場合は、一覧から使用したい復元ポイントを選んで「次へ」をクリックします。さらに古い復元ポイントを使う場合は、表示された画面で「他の復元ポイントを表示する」を選択してください。

手順3 「復元ポイントの確認」が表示されたら、内容を確認して「完了」をクリック

手順4 確認の画面が表示されたら「はい」をクリック

選択した「復元ポイント」の時点にさかのぼって、パソコンのシステムが復元されます。
しばらくすると、自動的にパソコンが再起動します。

手順5 「システムの復元は正常に完了しました。…」と表示されたら、「閉じる」をクリック

これで、システムの復元は完了です。

「前回正常起動時の構成」でシステムを起動する

セーフモード(トラブル修復用の起動状態)でもパソコンを起動できず、「システムの復元」も実行できない場合、次の手順を試してください。

1 パソコン本体の電源を入れる

2 「NEC」のロゴマークが表示されたら、「詳細ブート オプション」が表示されるまで、【F8】を何度か押す

3 「詳細ブート オプション」が表示されたら、【↑】、【↓】を使って「前回正常起動時の構成(詳細)」を選び、【Enter】を押す

「詳細ブート オプション」が表示されず、パソコンが通常のように起動してしまったときは、いったん電源を切り、手順1からやりなおしてください。

これで、前回正常起動時の構成を使用してパソコンが起動します。

「スタートアップ修復」を使う

スタートアップ修復は、システムファイルの不足や破損など、Windowsの正常な起動をさまたげる可能性のある問題を解決できる、Windowsの回復ツールです。

パソコンがまったく起動しないときは、「スタートアップ修復」を試してください。パソコンが自動的に問題を診断して修復し、正常に起動できるようになる場合があります。

1 パソコン本体の電源を入れる

2 「NEC」のロゴマークが表示されたら、「詳細ブート オプション」が表示されるまで、【F8】を何度か押す

3 「詳細ブート オプション」が表示されたら、【↑】、【↓】を使って「コンピューターの修復」を選び、【Enter】を押す

「詳細ブート オプション」が表示されず、パソコンが通常のように起動してしまったときは、いったん電源を切り、手順1からやりなおしてください。

4 「システム回復オプション」が表示されたら、そのまま「次へ」をクリック

5 自分のユーザー名を選び、パスワードを入力して「OK」をクリック

パスワードを設定していない場合は、パスワードは入力しないで「OK」をクリックしてください。

6 「回復ツールを選択してください」と表示されたら、「スタートアップ修復」をクリック

「スタートアップ修復」が始まります。

7 修復が終わったら「完了」をクリック

8 「シャットダウン」または「再起動」をクリックしてシステム回復オプションを終了する

重要

- 強制電源断など、パソコンが正常に終了されなかった場合、次回パソコン起動時には、自動的にスタートアップ修復が起動する場合があります。その場合は、画面の指示にしたがい、コンピュータを復元してください。ただし、復元ポイントを作成した後に設定した内容は削除されますので、もう一度設定しなおしてください。
- スタートアップ修復時には、USB3.0対応コネクタ(SS⇠または SS⇠)は利用できません(搭載モデルのみ)。マウスや外付けハードディスクなどはUSB2.0対応コネクタ(⇠または⇠)に接続してください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

再セットアップする(Cドライブのみ)

このパソコンのハードディスクにあるCドライブの内容をご購入時の状態に戻します。

パソコンに慣れていないかたは、この方法で再セットアップ

このパソコンのハードディスクには、あらかじめCドライブとDドライブという2つの領域があります。Cドライブには、Windowsやソフト、「ドキュメント」フォルダなどに保存したファイルなどが入っています。Dドライブには、ソフトで作成したデータやバックアップデータの保存先にDドライブを指定した場合は、それらのファイルが入っています。

「再セットアップする(Cドライブのみ)」で説明する手順では、Dドライブの内容を残したまま、Cドライブだけをご購入時の状態に戻します。パソコンの操作に慣れていないかたやハードディスクをフォーマットした経験のないかたは、この方法で再セットアップをおこなってください。

Cドライブの領域を変更して再セットアップする場合は、92ページ

Cドライブの領域を変更して再セットアップする場合は、「Cドライブの領域を変更して再セットアップする」(p.92)へ進んでください。その場合、Dドライブのデータも失われます。パソコンやハードディスクの知識を十分にお持ちのかたのみCドライブの領域を変更してください。

ハードディスクに格納されている再セットアップ領域データ(NEC Recovery System)を、Cドライブに書き込んで再セットアップします。ハードディスクの領域の変更はしません。

重要

- ハードディスクの状態をご購入時から変更(パーティションの追加・削除、ダイナミックディスクなど)した場合、この方法での再セットアップはできません。
- この方法で再セットアップをすると、Cドライブに保存されているデータはすべて削除されますので、必要なデータは再セットアップの前にバックアップを取っておく必要があります。
- 再セットアップは中断しないでください。
- 再セットアップ時には、USB3.0対応コネクタ(SSまたはSS)は利用できません(搭載モデルのみ)。マウスや外付けハードディスクなどはUSB2.0対応コネクタ(またはUSB)に接続してください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

再セットアップする

再セットアップの流れ

再セットアップは次の14項目の作業を連続しておこないます。項目によってはおよその作業時間を示していますが、実際にかかる時間はモデルやパソコンの使用状況で異なります。

準備する

1 必要なものを準備する
2 バックアップを取ったデータを確認する
3 インターネットの設定を控える
4 ユーザー名を控える
5 BIOS(バイオス)の設定を初期値に戻す
(初期値を変更している場合のみ)
6 市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

再セットアップする

7 システムを再セットアップする 約30分～ 1時間※1
8 Windows の設定をする 約30分～ 1時間
9 「Microsoft Office 2010」を再セットアップする※2※3 約10分～ 20分

※1: 再セットアップ方法によっては1時間30分程度かかることがあります。
※2: Office 2010モデルのみ。
※3: ここでは、「Office Personal 2010」または「Office Home & Business 2010」を「Microsoft Office 2010」と呼んでいます。

もとの状態に戻す

10 周辺機器を取り付ける
11 市販のソフトをインストールしなおす
12 バックアップを取ったデータを復元する
13 インターネット接続の設定などをやりなおす
14 Windowsやウイルス対策ソフトなどを最新の状態にする

バックアップは終わっていますか?

再セットアップをおこなうと、Cドライブに保存したデータはすべて失われます。バックアップが終わっていない場合、第1章の「「マイ データ」のバックアップを取る」(p.8)をご覧ください。

再セットアップを始めたら、途中でやめない!

再セットアップは、すべての作業項目を最後まで続けて作業することが必要です。途中でやめてしまうと、パソコンが正常に動作しなくなることがあります。

1.必要なものを準備する

このパソコンの添付品から、次のものを準備してください。

- 「Microsoft® Office Personal 2010」DVD-ROMまたは「Microsoft® Office Home and Business 2010」DVD-ROMとプロダクトキー(Office 2010モデルのみ)
- 『トラブルの予防と解決』(このマニュアル)

そのほか、このパソコンをご購入後に自分でインストールしたソフトがある場合、そのマニュアルをご覧になり、インストールに必要なCD-ROMなどを準備してください。また、ハードディスクを起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。

2.バックアップを取ったデータを確認する

バックアップを取ったデータを、もう一度確認してください。まだバックアップを取っていなかったり、バックアップに失敗していたときは、バックアップを取りなおしてください。
Windowsの障害などでおてがるバックアップが使えないときは、データファイナルレスキュー(p.96)を使ってバックアップを取ることができます。

3.インターネットの設定を控える

再セットアップをおこなっても、インターネット接続の設定は自動的には復元されません。インターネットを利用している場合、プロバイダの会員証を用意してください。会員証がない場合は、次の項目をメモしてください。

- ユーザー ID
- パスワード
- 電子メールアドレス
- メールパスワード
- プライマリDNS
- セカンダリDNS
- メールサーバー
- ニュースサーバー

重要

必要に応じて、LANの設定を控えてください。

4.ユーザー名を控える

このパソコンをご購入後、はじめて電源を入れておこなったセットアップ作業で設定したユーザー名を確認し、次の「ユーザー 1」の欄に控えておきます。『準備と基本』第2章の「Windowsをセットアップする」をご覧ください。「8.Windowsの設定をする」の作業をおこなうときに、このユーザー名が一致しないとデータが復元できなくなってしまいます。

	ユーザー名
ユーザー 1(1 人目)	
ユーザー 2(2 人目)	
ユーザー 3(3 人目)	
ユーザー 4(4 人目)	

重要

- 家族など、このパソコンを複数のユーザーで共有している場合、それらのユーザー名も一緒に控えておくことをおすすめします。
- ユーザー名を控えるときは、「大文字と小文字の区別」に注意してください。
- 「データファイナルレスキュー」でデータのバックアップを取った場合は、バックアップが完了したときに表示されるバックアップユーザー名を控えてください。

5.BIOS(バイオス)の設定を初期値に戻す:初期値を変更している場合のみ

BIOS(バイオス)の設定を変更している場合は、BIOSセットアップユーティリティを起動して、変更した内容をメモしてから、設定を初期値に戻してください。この作業は、BIOSの設定を変更していない場合は必要ありません。手順について詳しくは、第3章の「パソコン起動時のトラブルのとき」の「BIOSの設定を変更したら、Windowsが起動しない」(p.43)をご覧ください。また、ハードディスクを起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。

参照

BIOSセットアップユーティリティについて
→「BIOS(バイオス)セットアップユーティリティについて」
▶「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 93220010 で検索

6.市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す

市販の周辺機器をすべて取り外し、『準備と基本』の第1章で取り付けた機器のみ接続している状態にしてください。また、インターネットの通信回線との接続に使っている電話回線ケーブルやLANケーブルも取り外してください。
DVD/CDドライブやメモリースロットなど各ドライブにもメディアがセットされていないか確認してください。セットされている場合は、すべて取り出してください。

重要

外付けのハードディスクドライブなどを接続したまま再セットアップをおこなうと、ハードディスク内のデータが削除される場合があります。

7.システムを再セットアップする

次の手順で操作してください。

重要

- LaVieの場合、次の手順を始める前に必ずACアダプタを接続しておいてください。バッテリだけでは再セットアップできません。
- 再セットアップ時には、USB3.0対応コネクタ(SS⇔または SS⇔)は利用できません(搭載モデルのみ)。マウスや外付けハードディスクなどはUSB2.0対応コネクタ(⇔または⇔)に接続してください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

手順1 パソコン本体の電源を切る

通常の操作で電源を切ることができないときは、電源スイッチを4秒以上押したままにして電源を切ってください。

手順2 パソコン本体の電源を入れる

手順3 「NEC」のロゴマークが表示されたら、「ファイルを読み込んでいます...」が表示されるまで、【F11】を何度か押す

手順4 「「Windows 7再セットアップ」実行中の注意」が表示されたら、内容を確認し、「確認しました」をクリックして☑にしてから、「OK」をクリック

重要

通常、再セットアップをする場合は、市販の周辺機器をすべて取り外してください。

「「Windows 7再セットアップ」実行中の注意」の画面が表示されず、パソコンが通常のように起動してしまったときは、いったん電源を切り、手順2からやりなおしてください。

手順5 「Windows 7再セットアップ」の画面が表示されたら、「再セットアップ」をクリック

ここでバックアップを取りたい場合は「データを退避する(データファイナルレスキュー)」を選んでください。外付けハードディスクやUSBメモリーなどのUSB機器にバックアップを取る場合は、USB機器をUSB2.0対応コネクタ(⇔または⇔)に接続し、バックアップが完了したら、再セットアップをおこなう前に取り外してください。

重要

USB3.0対応コネクタ(SS⇔または SS⇔)(搭載モデルのみ)はバックアップ時には利用できませんので、USB機器を接続しないでください。
コネクタの位置などについて詳しくは、『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

手順6 「Cドライブのみ再セットアップ」をクリック

手順7 確認の画面が表示されたら、「はい」をクリック

重要

「Cドライブの領域を指定します」の画面が表示されたときは、「戻る」をクリックし、手順6からやりなおしてください。

再セットアップが始まり、「イメージの復元」の画面が表示されます。
再セットアップが始まったら、画面に指示が表示されるまで、キーボードや電源スイッチなどに触れないでください。
「パソコンを再起動します。」の画面が表示されるまで、何も操作しないでください。操作画面の x をクリックして画面を終了などすると、再セットアップに失敗するばかりでなく、再セットアップ領域自体が壊れてしまう可能性があります。

重要
DVD/CDドライブやメモリースロットなどにメディアがセットされていると、再セットアップが途中で停止してしまうことがあります。再セットアップが途中で停止したときは、DVD/CDドライブやメモリースロットを確認し、メディアがセットされていたら取り外してください。

手順8 「パソコンを再起動します。」の画面が表示されたら、「再起動」をクリック

重要
「パソコンを再起動します。」の画面が表示されなかったときは再セットアップが正常におこなわれていません。「7.システムを再セットアップする」の最初に戻り、操作をやりなおしてください。

「再起動」をクリックして、パソコンが再起動したら、次の「8.Windowsの設定をする」へ進んでください。

8.Windowsの設定をする

手順1 ユーザー名を入力する画面が表示されたら、あらかじめ控えておいたユーザー名を正確に入力し、「次へ」をクリック

重要
・ユーザー名は、大文字、小文字の違いに注意して入力してください。
・あらかじめ控えたユーザー名以外を入力すると、「おてがるバックアップ」、「データファイナルレスキュー」で取ったバックアップデータが正しく復元できなくなります。

手順2 パスワードを設定する画面が表示されたら、何もしないで「次へ」をクリック

重要
パスワードは、ここでは入力しないでください。Windowsのセットアップ作業が終わってから設定します。

手順3 「ライセンス条項をお読みになってください」と表示されたら、「ライセンス条項に同意します」の□をクリックして☑にし、「次へ」をクリック

手順4 「コンピューターの保護とWindowsの機能の向上が自動的に行われるように設定してください」と表示されたら、「推奨設定を使用します」をクリック

しばらくすると、何度か再起動して、「NECのパソコン設定のご案内」と表示されます。

手順5 「NECのパソコン設定のご案内」が表示されたら、➡をクリック

手順6 「インターネット エクスプローラー ホームページの設定」の画面が表示されたら、BIGLOBEホームページまたはYahoo!JAPANホームページのいずれかを選択して◉にし、➡をクリック

セットアップが終わってから、インターネットで最初に表示するホームページを変更することもできます。

手順7 「フィルタリング利用のご案内」の画面が表示されたら、内容を確認し、➡をクリック

手順8 「ソフト&サポートナビゲーターのご紹介」の画面が表示されたら、内容を確認し、➡をクリック

重要
ミニマムソフトウェアパック(VALUESTAR Gシリーズ、LaVie Gシリーズ)をご購入の場合、この画面は表示されません。手順9へ進んでください。

パソコンを活用するためのソフトをインストールしたい場合は、画面の説明を読んで、必要に応じて「まとめてインストールする」や「ソフトウェアを選択してインストールする」の○を◉にしてから、➡をクリックしてください。その後は、画面の指示にしたがって操作してください。パソコンを活用するためのソフトは、セットアップが終わってからインストールすることもできます。

手順9 「文字／アイコンサイズの設定」の画面が表示されるので、「いいえ」をクリック

! 重要

- 文字サイズを拡大する設定をおこなう場合は、「はい」をクリックしてください。その後は画面の説明にしたがって操作してください。
- 「パソらく設定」で設定を変更すると、ソフトにより正しく表示されないことがあります。その場合は、『準備と基本』第4章の「文字やアイコンサイズの変更」をご覧になり、設定を変更してください。

これで再セットアップでのWindowsの設定は完了です。

! 重要

Windowsの設定が終了したら、セキュリティ対策のため、Windowsのパスワードを設定することをおすすめします。パスワードの設定については『準備と基本』第2章の「Windowsのパスワードを設定する」をご覧ください。

Office 2010モデルの場合は、続けて「9.「Microsoft Office 2010」を再セットアップする」に進んでください。
その他のモデルの場合は、「10.周辺機器を取り付ける」(p.90)へ進んでください。

9.「Microsoft Office 2010」を再セットアップする

Office 2010モデル以外の場合は、「10.周辺機器を取り付ける」(p.90)に進んでください。

「Microsoft Office 2010」のインストール

ここではOffice 2010モデルに搭載されている「Office Home & Business 2010」または「Office Personal 2010」を「Microsoft Office 2010」として説明しています。
LaVie S以外で、32ビット版の「Microsoft Office 2010」を削除して64ビット版の「Microsoft Office 2010」を追加した場合、【マイ チョイス】を押して登録するソフトを選択する画面で、「Microsoft Office Outlookはインストールされていません」と表示されます。64ビット版の「Outlook 2010」をインストールした場合、【マイ チョイス】への登録は、「その他のソフトを選択する」をクリックして、登録してください。

! とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

手順1 インストールDVD-ROMをセットする

手順2 「自動再生」が表示されたら「SETUP.EXEの実行」をクリック

「自動再生」が表示されない場合は、「スタート」-「コンピューター」をクリックし、DVD/CDドライブのアイコンをダブルクリックして、手順3に進んでください。

手順3 プロダクトキーを入力して、「続行」をクリック

プロダクトキーは、添付の「Microsoft Office 2010」パッケージの中の、DVD-ROMケースに記載されています。

手順4 「マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項をお読みください」が表示された場合、ライセンス条項にご同意いただければ、「「マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項」に同意します」にチェックを付け、「続行」をクリック

手順5 「今すぐインストール」をクリック

インストールが始まります。

手順6 正常にインストールされた旨のメッセージが表示されたら「閉じる」をクリック

インストールDVD-ROMをDVD/CDドライブから取り出してください。

! 重要

インストールが終了したら、必ずMicrosoft Updateを実行し、最新の状態にしてください。Microsoft Updateについて詳しくは、「Windowsの更新」(「ソフト&サポートナビゲーター」▶検索番号 91060010 で検索)をご覧ください。

これでインストールは終了です。

再セットアップ後、「Microsoft Office 2010」を最初に使用するとき

Outlook 2010やWord 2010などのソフトを最初に使用するときは、ライセンス認証に関する画面が表示されます。表示された内容をよく読んで、画面の指示にしたがって操作を進めてください。

64ビット版「Microsoft Office 2010」の追加について

! とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

! 重要

- 32ビット/64ビット版「Microsoft Office 2010」を同時に追加することはできません。
- 64ビット版「Microsoft Office 2010」では従来のOfficeのアドインの多くが使用できないなど、一部動作に制限があります。詳しくは次のサイトをご参照ください。
  http://www.office.com/office64setup/
- 64ビット版「Microsoft Office 2010」を追加しても、「ソフト&サポートナビゲーター」上では、「未インストール」と表示されます。
- 32ビット版の「Microsoft Office 2010」を削除して64ビット版の「Microsoft Office 2010」を追加した場合、「Microsoft Office 2010」は追加されていますが、「ソフト&サポートナビゲーター」および「CyberSupport for NEC」から64ビット版の「Microsoft Office 2010」に含まれる各ソフトを起動することができません。「スタート」-「すべてのプログラム」-「Microsoft Office」から各ソフトを選択して起動してください。

64ビット版「Microsoft Office 2010」は次の手順で追加してください。

手順1 「Microsoft Office 2010」のパッケージに添付されているDVD-ROMを、DVD/CDドライブにセットする

自動でソフトが始まった場合は、追加せずにキャンセルします。

手順2 「スタート」-「コンピューター」をクリックする

手順3 「Microsoft Office 2010」のDVD-ROMが入っているDVD/CDドライブのアイコンを右クリックして、表示されたリストから「開く」を選ぶ

手順4 「x64」をダブルクリックする

手順5 「setup」をダブルクリックする

手順6 プロダクトキーを入力し、「続行」をクリックする

プロダクトキーは、添付の「Microsoft Office 2010」パッケージの中の、DVD-ROMケースに記載されています。

手順7 「マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項をお読みください」が表示された場合は、画面の内容を確認し、「「マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項」に同意します」の□を☑にし、「続行」をクリックする

手順8 「今すぐインストール」をクリックする

手順9 「閉じる」をクリックする

64ビット版「Office ナビ 2010」の追加について

! とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

! 重要

- 64ビット版「Microsoft Office 2010」をご使用の環境で「Office ナビ 2010」を使用する場合は、64ビット版「Office ナビ 2010」を使用する必要があります。
- 32ビット版「Office ナビ 2010」が追加されている場合には、64ビット版「Office ナビ 2010」を追加することはできません。32ビット版「Office ナビ 2010」を削除してから64ビット版「Office ナビ 2010」を追加してください。
- 64ビット版「Office ナビ 2010」を追加しても、「ソフト&サポートナビゲーター」および「ソフトインストーラ」上では、「未インストール」と表示されます。また「CyberSupport for NEC」からも起動できません。
- 64ビット版「Office ナビ 2010」を起動するときは、「スタート」-「すべてのプログラム」-「はじめよう!Microsoft Office」を選択するか、デスクトップ上に作成されるショートカットアイコンをクリックしてください。

64ビット版「Office ナビ 2010」の追加は次の手順でおこないます。

手順1 「スタート」-「すべてのプログラム」-「アクセサリ」をクリックする

手順2 「コマンドプロンプト」を右クリックし、表示されたリストから「管理者として実行」をクリックする

手順3 「コマンドプロンプト」欄に「C:¥APSETUP¥OFNAVI_x64¥OfficeNavi_x64_ja-jp.exe」と入力し、【Enter】を押す

手順4 画面の指示にしたがって操作する

10.周辺機器を取り付ける

市販のメモリ、プリンタ、スキャナなどを取り付けて設定しなおします。

ご利用の周辺機器に添付のマニュアルを準備してから作業してください。

手順1 パソコンの電源を切る

手順2 取り外した周辺機器を取り付け、それぞれのセットアップや設定をおこなう

セットアップや設定の手順、パソコンの電源を入れるタイミングなどについては、各周辺機器に添付のマニュアルにしたがってください。

11.市販のソフトをインストールしなおす

手順1 市販のソフトをインストールしなおす

パソコンに市販のソフトをインストールしていた場合は、それぞれに添付のマニュアルにしたがってインストールをおこなってください。

12.バックアップを取ったデータを復元する

バックアップを取っておいたデータを復元してください。

手順1 「おてがるバックアップ」でバックアップしたデータを復元する

操作については、第1章の「バックアップしたデータを復元する」の「「マイ データ」を復元する」(p.14)をご覧ください。

手順2 音楽データなどの著作権保護されたデータを復元する

音楽データなどをバックアップしたソフトなどで復元してください。

重要

- 複数のユーザーのデータをバックアップしていた場合は、ユーザーごとにデータを復元する必要があります。「スタート」- ▷ -「ログオフ」の順にクリックして、別のユーザーで再ログオンし、ユーザーごとにデータを復元してください。
- 複数のユーザーのデータを復元する場合は、復元するユーザーアカウントがあらかじめ作成されている必要があります。作成していない場合は、控えておいたユーザー名をもとにユーザーアカウントを作成してください。
- 「データファイナルレスキュー」で復元するときに、ユーザー名の変更や再セットアップが原因で、バックアップデータが別のユーザーのものと認識されると、復元時に「ご注意」ウィンドウが表示されます。この場合は、「ご注意」ウィンドウで「一時的に次のフォルダに復元する」を選択して復元をおこない、後で「C: ¥ユーザー名」フォルダから必要なファイルを取り出して、正しい場所へ適用してください。
- 「おてがるバックアップ」について詳しくは、「おてがるバックアップ」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 94021121 で検索)をご覧ください。

13.インターネット接続の設定などをやりなおす

再セットアップをおこなうと、インターネット接続の設定や、テレビのチャンネル設定などの初期設定もやりなおす必要があります。プロバイダに接続するためのユーザー名やパスワードなどは、入会時に決まったものがそのまま使用できます。サインアップ(入会申し込み)をやりなおす必要はありません。
『準備と基本』の「第3章　インターネットを始める」を参考にインターネット接続の設定をおこなってください。
デジタルハイビジョンTVモデルのテレビの初期設定については、『テレビを楽しむ本』をご覧ください。
ワイヤレスTVデジタル添付モデルの場合は、ワイヤレスTVデジタルの初期設定とインターネット接続の設定もおこなってください。

14.Windowsやウイルス対策ソフトなどを最新の状態にする

必要に応じて、Windows UpdateやMicrosoft Update、その他のソフトのアップデートをおこなってください。また、ウイルス対策ソフトを最新の状態にしてください。
詳しくは、Windowsのヘルプや、各ソフトのヘルプおよびマニュアルをご覧ください。

これで再セットアップの作業は完了です。

Cドライブの領域を変更して再セットアップする

このパソコンのハードディスクにあるCドライブとDドライブの領域を変更してから、Cドライブをご購入時の状態に戻します。

パソコンに慣れていないかたは、81ページへ

ここで説明する方法で、パソコンのハードディスクにあるCドライブとDドライブの領域を変更して再セットアップするには、ハードディスクの知識が必要です。初心者のかたやパソコンの操作に慣れていないかたは、「再セットアップする(Cドライブのみ)」(p.81)をご覧になり再セットアップをおこなうことを強くおすすめします。

Cドライブの領域サイズを変更できます(最低50Gバイト、1Gバイト単位)。Cドライブの領域サイズは、最大でもハードディスク全体のサイズから再セットアップ用データを除いたサイズになります。
Dドライブを含め、それまでにハードディスクに保存されていたデータはすべて失われます。

重要

- この方法で再セットアップをおこなうと、Cドライブだけでなく、Dドライブにあるデータも失われます。操作を始める前に、外部のディスクなどに大切なデータのバックアップを取ってください。
- Cドライブの領域を最大に設定して再セットアップをおこなうと、Dドライブのない構成になります。再セットアップ前にCドライブとDドライブで構成されていたハードディスクはCドライブのみになります。
- Windowsが起動しないなどの理由で、「データファイナルレスキュー」でDドライブにバックアップデータを作成した場合、一度Cドライブのみ再セットアップをおこなってから、DVD-RやCD-R、外付けハードディスクなどにバックアップデータを移動してください。
- 再セットアップ時には、USB3.0対応コネクタ(SS⇆または SS⇆)は利用できません(搭載モデルのみ)。マウスや外付けハードディスクなどはUSB2.0対応コネクタ(⇆または⇆)に接続してください。コネクタの位置などについて詳しくは『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。
- ハードディスクの状態をご購入時から変更(パーティションの追加、削除など)した場合、この方法での再セットアップはできません。
- 再セットアップディスクを使ってCドライブの領域を変更して再セットアップすると、ご購入時にNEC Recovery Systemに入っていた再セットアップ用データが失われます。作成した再セットアップディスクを紛失・破損しないように、大切に保管してください。

再セットアップを実行する

1 **「再セットアップする」の「1.必要なものを準備する」(p.83)から「7.システムを再セットアップする」の手順1 ～ 5までの操作をおこなう**

2 **「Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ」をクリック**

3 **「Cドライブの領域を指定します」の画面が表示されたら、Cドライブの領域の大きさを指定して「実行」をクリック**

以降の操作は、画面の表示内容をよく読みながら進めてください。

再セットアップ終了後の、Windowsの設定、周辺機器の再設定、インターネット接続の再設定などについては、「8.Windowsの設定をする」(p.86)以降の説明を参考にしてください。

再セットアップディスクを使って再セットアップする

再セットアップディスクを使ってできることを説明します。

再セットアップディスクでできること

通常、再セットアップはハードディスク内に準備されている専用のデータでおこないます。
ただし、「再セットアップディスクとは」(p.17)で記載したような理由で専用のデータが使用できないこともあります。
このような場合でも、あらかじめ作成しておいた再セットアップディスクがあれば、これを使って再セットアップをおこなうことができます。
また、再セットアップディスクを使って、ハードディスクのデータを消去することもできます。

参照

再セットアップディスクについて→第1章の「再セットアップディスクを作成する」(p.17)

●Cドライブのみ再セットアップ

Cドライブの領域のみ再セットアップをおこない、Dドライブの内容は再セットアップをおこなう前の状態のまま残します。「再セットアップする(Cドライブのみ)」(p.81)で説明している内容と同じです。

●Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップ

Cドライブの領域サイズを変更できます(最低50Gバイト、1Gバイト単位)。Cドライブの最大の領域サイズは、ハードディスク全体のサイズになります。
Dドライブを含め、それまでにハードディスクに保存されていたデータはすべて失われます。

●データファイナルレスキュー

Windowsが起動できない場合にバックアップを取ります。「Windowsを起動できないときにデータのバックアップを取る」(p.96)で説明している内容と同じです。

●ハードディスクをご購入時の状態に戻して再セットアップ

Cドライブをご購入時の状態に復元して再セットアップをおこないます。再セットアップディスクの内容をハードディスクにコピーして、ハードディスクから再セットアップできるようにします。そのため、この方法での再セットアップには約2時間～ 3時間かかります。Cドライブの領域を自由に作成して再セットアップした後で、ハードディスクの領域をご購入時の状態に戻したいときに利用します。

重要

- **この方法で再セットアップすると、それまでのハードディスクの内容はCドライブ、Dドライブともにすべて失われます。**
- **再セットアップを始める前に、DVD-RやCD-R、外付けハードディスクなどに大切なデータのバックアップを取ってください。**
- **Windowsが起動しないなどの理由で、「データファイナルレスキュー」でDドライブにバックアップデータを作成した場合、一度Cドライブのみ再セットアップをおこなってから、DVD-RやCD-R、外付けハードディスクなどにバックアップデータを移動してください。**

●ハードディスクのデータ消去

このパソコンのハードディスクのデータ消去をおこないます。ハードディスクに一度記録されたデータは、「ごみ箱」から削除したり、フォーマットしても復元できる場合があります。このメニューを選択すると、Windows 7標準のハードディスクのフォーマット機能では消去できないハードディスク上のデータを消去し、復元ツールで復元されにくくします。このパソコンを譲渡や廃棄する場合にご利用ください。パソコンの処分について詳しくは、『準備と基本』の付録をご覧ください。消去にかかる時間は、ご利用のモデルによって異なります。

また、ハードディスクのデータ消去方式は次の3つの方式があります。

・かんたんモード(1回消去)

ハードディスク全体を「00」のデータで1回上書きします。

・しっかりモード(3回消去)

米国国防総省NSA規格準拠方式により、ハードディスクのデータ消去をおこないます。ランダムデータ1、ランダムデータ2、「00」のデータの順に3回書き込みをおこないます。3回消去をおこなうことにより、より完全にハードディスクに保存されていたデータを消去できます。ただし、3回書き込みをおこなうため、かんたんモードの3倍の時間がかかります。

・しっかりモードプラス(3回消去+検証)

米国国防総省DoD規格準拠方式により、ハードディスクのデータ消去をおこないます。「00」、「FF」、「ランダムデータ」の順に3回書き込みをおこない、最後に正常にランダムデータが書き込まれているかを検証します。3回消去をおこなうことにより、より完全にハードディスクに保存されていたデータを消去できます。ただし、3回の書き込みと検証をおこなうため、かんたんモードの4倍以上の時間がかかります。

! 重要

- この方法でのハードディスクのデータ消去は、データの復元が完全にできなくなることを保証するものではありません。
- LaVieの場合は、パソコンの電源を切った状態でバッテリパックなどの消耗品を外し、必ずACアダプタを接続しておいてください。
- データ消去方式を選択する画面に、お使いのハードディスクの容量と、100Gバイトあたりのデータの消去にかかる目安時間が表示されます。
- ハードディスクのデータを消去する前に、BIOSの設定を初期値に戻してください。手順について詳しくは、第3章の「BIOSの設定を変更したら、Windowsが起動しない」(p.43)をご覧ください。また、ハードディスクを起動する順番を変更している場合はご購入時の状態に戻してください。なお、BIOSの初期値を変更していないときは、この操作は不要です。

●おてがるバックアップ

「おてがるバックアップ」の「パソコン全体」、「ディスク、またはパーティション」で取ったバックアップデータを使ってハードディスクを復元することができます。

再セットアップディスクを使った再セットアップ手順

重要
再セットアップを始めたら、手順どおり最後まで操作してください。中断したときは、最初からやりなおしてください。

手順1 作成した再セットアップディスクを用意する

手順2 「再セットアップする(Cドライブのみ)」(p.81)を読み、「1.必要なものを準備する」から「6.市販の周辺機器(メモリ、プリンタ、スキャナなど)を取り外す」までの作業をおこなう

手順3 パソコン本体の電源を入れる

手順4 電源ランプが点灯したら、すぐに再セットアップディスク(1枚目)をセットする

手順5 「「Windows 7再セットアップ」実行中の注意」が表示されたら、内容を確認し、「確認しました」をクリックして☑にしてから、「OK」をクリック

重要
通常、再セットアップをする場合は、市販の周辺機器をすべて取り外してください。

パソコンが通常の状態で起動したときは、再セットアップディスクをセットしたまま、パソコンを再起動してください。

手順6 「Windows 7再セットアップ」の画面が表示されたら、「再セットアップ」をクリック

ディスクを交換する指示が表示されたら、再セットアップディスクを順番にセットしてください。
ここでバックアップを取りたい場合は「データを退避する(データファイナルレスキュー)」を選んでください。外付けハードディスクやUSBメモリーなどのUSB機器にバックアップを取る場合は、USB機器をUSB2.0対応コネクタ(⭠または⭠)に接続し、バックアップが完了したら、再セットアップをおこなう前に取り外してください。

重要
USB3.0対応コネクタ(SS⭠またはSS⭠)(搭載モデルのみ)はバックアップ時には利用できませんので、USB機器を接続しないでください。
コネクタの位置などについて詳しくは、『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

手順7 目的の再セットアップのボタンをクリック

手順8 以降は、画面の指示にしたがって操作する

「再セットアップ」を選んだ場合は、再セットアップが始まり、「イメージの復元」の画面か、再起動を求める画面が表示されます。
再セットアップが始まったら、画面に指示が表示されるまで、キーボードや電源スイッチなどに触れたり、ディスクを取り出したりしないでください。
ディスクを交換する指示が表示されたら、再セットアップディスクを順番にセットしてください。
「パソコンを再起動します」の画面が表示されたら、ディスクを取り出し、「再起動」をクリックしてください。パソコンが再起動して「Windowsのセットアップ」の画面が表示されます。

重要
この画面が表示されなかったときは、再セットアップが正常におこなわれていません。最初からやりなおしてください。

手順9 「8.Windowsの設定をする」(p.86)以降の説明を参考に、Windowsの設定、周辺機器の再設定、インターネット接続の再設定などをする

「14.Windowsやウイルス対策ソフトなどを最新の状態にする」の操作まで終わったら、再セットアップの作業は完了です。

Windowsを起動できないときにデータのバックアップを取る

Windowsが正常に起動しないときでも、「データファイナルレスキュー」でデータのバックアップを取ることができます。

データファイナルレスキューでできること

通常、データのバックアップは再セットアップをおこなう前に取ります。しかし、障害などが原因でWindowsを起動できない場合があります。その場合は、「データファイナルレスキュー」でバックアップを取ってください。
バックアップ先には、パソコンのハードディスク内(Dドライブ)のほか、外付けハードディスクやUSBメモリーを指定することができます。
また、「データファイナルレスキュー」でバックアップを取ったデータは、「データファイナルレスキュー」にて復元することができます。データの復元方法について詳しくは、「バックアップしたデータを復元する」(p.99)をご覧ください。

バックアップ先に外付けハードディスク／USBメモリーを指定する場合のご注意

バックアップ先に外付けハードディスク／USBメモリーを指定する場合、次のことにご注意ください。
- 外付けハードディスクは、USB接続のもののみ利用できます。
- データファイナルレスキュー上では、外付けハードディスク／USBメモリーのフォーマットはできません。あらかじめWindows上でフォーマットや空き容量を確保しておいてください。
- 複数の外付けハードディスク／USBメモリーにデータを分割してのバックアップはできません。
- 外付けハードディスク／USBメモリーの空き容量を超えるサイズのファイルはバックアップされません。
- バックアップ処理中は、外付けハードディスク／USBメモリーを抜かないでください。また、バックアップ終了後は外付けハードディスク／USBメモリーを必ず抜き、接続したままパソコンを起動しないでください。
- 外付けハードディスク／USBメモリー自体で暗号化/セキュリティ機能を備えたもの(OS起動前でも認証可能なもの)は、データファイナルレスキュー起動前にあらかじめ認証を完了させておく必要があります。
- 外付けハードディスク／USBメモリーは、USB2.0対応コネクタ(または)に接続してください。USB3.0対応コネクタ(または)(搭載モデルのみ)は利用できません。

次のような外付けハードディスク／USBメモリーは、バックアップ先として指定できません。
- パソコンへ接続した際に、OS上でパスワード入力や指紋照合などの認証を求められるもの。
- 自動暗号化/自動セキュリティ機能が動作するもの。
- パソコンに外付けハードディスク／USBメモリーをあらかじめ登録することで、次回以降のパスワード入力が省略できるもの。

※これらの外付けハードディスク／USBメモリーを使用した場合でも、「バックアップ先」のリストボックスに接続した機器が表示されますが、[空き容量]ボタンをクリックしたときに、空き容量が0バイトと表示され、バックアップを取ることができません。

データファイナルレスキューを使ったバックアップ手順

重要

・LaVieの場合は操作を始める前に必ずACアダプタを接続しておいてください。
・データファイナルレスキューでは、インターネット設定のバックアップを取ることはできません。
・テレビ番組を録画したデータや音楽データなどの著作権保護されたデータは、バックアップを取ることができません。
・バックアップ先にメモリーカードは指定できません。スロットにメモリーカードが差し込まれている場合は、取り外してください。

手順1 パソコン本体の電源を入れる

手順2 NECのロゴマークが表示されたら、「ファイルを読み込んでいます...」が表示されるまで、【F11】を何度か押す

手順3 「「Windows 7再セットアップ」実行中の注意」が表示されたら、内容を確認し、「確認しました」をクリックして☑にしてから、「OK」をクリック

パソコンが通常のように起動してしまったり、ほかのエラーを示す画面が表示されたときは、いったん電源を切り、手順1からやりなおしてください。

手順4 「Windows 7再セットアップ」の画面が表示されたら、「データを退避する(データファイナルレスキュー)」をクリック

手順5 外付けハードディスクやUSBメモリーなどのUSB機器にバックアップを取りたい場合は、USB機器をUSB2.0対応コネクタ(または)に接続する

重要

USB3.0対応コネクタ(SSまたはSS)(搭載モデルのみ)はバックアップ時には利用できませんので、USB機器を接続しないでください。
コネクタの位置などについて詳しくは、『準備と基本』の「各部の名称」をご覧ください。

手順6 「データファイナルレスキュー」の画面が表示されたら、バックアップしたい「バックアップ タイトル」に☑が付いていることを確認して、「次へ」をクリック

バックアップしたい「バックアップタイトル」が□のときは、クリックして☑を付けてください。

重要

・バックアップが取れるのは、この画面で☑が付いているデータだけです。この画面で、「追加」をクリックすると、ほかのデータを登録できます。
・「Windows Live メール」に☑を付けても、Windows Live メールのアドレス帳のバックアップは取れません(メールアカウントとメールメッセージのバックアップは取れます)。

手順7 「ユーザーとバックアップ先の指定」が表示されたら、バックアップを取るユーザーを選び、どこにバックアップを取るかを選んで「次へ」をクリック

「セキュリティ機能を使用する」を☑にすると、バックアップファイルをパスワードで保護することができます。

! 重要

- バックアップ先にUSBメモリーを指定する場合、「バックアップ先」の「USBメモリー」のリストボックスに複数のドライブが表示されているときは、「空き容量」をクリックし、空き容量が0バイトとなっていないドライブを選択してください。
- 接続している外付けハードディスクやUSBメモリーなどのUSB機器が「バックアップ先」のリストボックスに表示されていない場合は、いったん「戻る」をクリックして「バックアップタイトルの選択」画面に戻り、「次へ」をクリックして再度「ユーザーとバックアップ先の指定」画面にすすんでください。
- セキュリティ機能を使用してデータのバックアップを取る場合は、パスワードを控えておいてください。パスワードを忘れると復元できなくなります。

手順8 バックアップの内容を確認して「実行」をクリック

バックアップが始まります。完了までにしばらく時間がかかります。

! 重要

- 標準の状態では、パソコンのハードディスク内にあるDドライブという場所にデータの控えが作成されるようになっています。再セットアップの際にCドライブの領域を変更する場合には、Dドライブのデータも消えてしまうため、外付けハードディスクやUSBメモリーにデータのバックアップを取る必要があります。バックアップ先を変更するには、「ユーザーとバックアップ先の指定」の画面でバックアップ先の場所を指定します。
- 自動暗号化機能などを搭載した外付けハードディスク／USBメモリーは、「バックアップ先」のリストボックスに接続している機器が表示されても、[空き容量]ボタンをクリックしたときに、空き容量が0バイトと表示され、バックアップを取ることができません。

手順9 「バックアップの完了」と表示されたら、バックアップユーザー名を控えてから「完了」をクリック

手順10 「「データを退避する」が終了しました。」と表示されたら、「戻る」をクリック

手順11 複数のユーザーを設定している場合は、すべてのユーザーのバックアップが終わるまで手順4 ～ 10を繰り返す

外付けハードディスクやUSBメモリーなどのUSB機器にバックアップをした場合は、USB機器は取り外してください。

「Windows 7再セットアップ」の最初の画面に戻ります。「再セットアップ」をクリックして再セットアップをおこなってください。

! 重要

- Dドライブにバックアップを取った後は、Cドライブのみ再セットアップをおこなってください。そのほかの方法で再セットアップをおこなうと、Dドライブに作成したバックアップデータが消去されてしまう可能性があります。
- Cドライブのみ再セットアップする手順について詳しくは、「再セットアップする(Cドライブのみ)」(p.81)をご覧ください。

バックアップしたデータを復元する

「データファイナルレスキュー」でバックアップしたデータは、以下の手順で復元できます。ここでは、例として、パソコンのDドライブにバックアップを取った場合について説明しています。

とくに重要

手順の途中で「ユーザー アカウント制御」画面が表示された場合は、「はい」をクリックしてください。

重要

外付けハードディスクなどにバックアップを取った場合は、「(外付けハードディスクのドライブ)¥BackupRanger」フォルダに復元するためのプログラムが作られます。外付けハードディスクをパソコンに接続した後、管理者権限を持つユーザーでログオンしてからプログラムを実行してください。このプログラムは、Windows 7、Windows Vista以外のOSでは動作しません。

手順1 「スタート」-「すべてのプログラム」-「アクセサリ」-「ファイル名を指定して実行」をクリック

手順2 名前に「D:¥BackupRanger¥BackupUtMini.exe」と入力し、「OK」をクリック

手順3 「免責事項と注意事項の確認」画面が表示されたら、内容を確認し、「同意する」をクリックして◉にして「次へ」をクリック

手順4 「バックアップファイル」から、復元したいバックアップファイルを選択して「次へ」をクリック

「バックアップファイル」には、データファイナルレスキューでバックアップを取ったバックアップデータが表示されます。

重要

セキュリティ機能を使用してバックアップを取ったバックアップデータを選択した場合、「セキュリティ機能」画面が表示されます。バックアップ時に設定したパスワードを入力して、「OK」をクリックしてください。

手順5 復元したい「バックアップタイトル」に☑が付いていることを確認して、「次へ」をクリック

復元したい「バックアップタイトル」が☐のときは、クリックして☑を付けてください。

重要

- 特定のファイルを復元したい場合は、「バックアップタイトル」をクリックした後、下に表示されるフォルダとファイルの一覧の中から、復元したいファイルに☑を付けてください。
- 一度に複数のバックアップタイトルやファイルを復元することもできます。

手順6 「復元の開始」画面で「はい」をクリック

データの復元が始まります。完了までにしばらく時間がかかります。

重要

- データファイナルレスキューでバックアップを取ったユーザーと、復元をおこなうユーザーが異なる場合、注意画面が表示されます。バックアップ時と同じ場所へ復元してもよい場合には、「バックアップ時と同じ場所へ復元する」を選択してください。
- 標準ユーザーのバックアップデータを復元するときには、「バックアップ時と同じ場所へ復元する」を選択してください。

手順7 「復元の完了」と表示されたら「完了」をクリック

「復元結果の表示」をクリックすると、復元されたファイルの一覧を確認することができます。

これで、データファイナルレスキューで作成したバックアップデータによる復元は完了です。

第5章

サービス＆サポートのご案内

ここでは、NECの提供するサービス＆サポートについて紹介しています。
パソコンに関する各種情報を提供するホームページ「121ware.com」や、サポート窓口などを活用して、快適なパソコンライフを送りましょう。

目的別問い合わせ先一覧

サービス利用に条件があるものや有料のものが含まれます。各ページで詳細をご確認ください。

<table>
<tr><th>お問い合わせ内容</th><th colspan="2">電話番号</th><th>受付時間</th><th>詳細説明</th></tr>
<tr><td>NEC製パソコン/周辺機器に関する使い方のご相談※</td><td rowspan="4">121コンタクトセンター
0120-977-121
携帯電話・PHS・IP電話など
03-6670-6000
（通話料お客様負担）

音声ガイダンスに従って 窓口番号を選択してください。</td><td>1番：使い方相談※</td><td>9:00 ～ 19:00</td><td>p.107</td></tr>
<tr><td>修理や故障のご相談</td><td>2番：故障診断・修理受付</td><td>9:00 ～ 21:00</td><td rowspan="3">p.108</td></tr>
<tr><td>窓口のご案内や購入前のご相談</td><td>3番：窓口案内・購入相談</td><td>9:00 ～ 17:00</td></tr>
<tr><td>NEC製パソコンのリサイクルや廃棄に関するご相談</td><td>4番：回収・リサイクル</td><td>9:00 ～ 17:00
（土日祝・弊社休業日を除く）</td></tr>
<tr><td>NEC製パソコン/周辺機器の使い方のご相談</td><td colspan="2" rowspan="3">PCプレミアムセンター
0120-911-160

携帯電話・PHS・IP電話など
03-6670-6200（通話料お客様負担）</td><td rowspan="3">9:00 ～ 22:00</td><td rowspan="3">p.109</td></tr>
<tr><td>他社製周辺機器/ソフトウェアの使い方のご相談</td></tr>
<tr><td>パソコンの活用に関するご相談</td></tr>
<tr><td>訪問サポート「パソコン全国出張サービス」に関するお問い合わせ、お申し込み</td><td colspan="2">パソコン全国出張サービス
0120-993-121</td><td>10:00 ～ 20:00</td><td>p.113</td></tr>
<tr><td>NEC Directでのご購入に関するお問い合わせ</td><td colspan="2" rowspan="2">NEC Directコールセンター
0120-944-500

携帯電話・PHS・IP電話など
03-6670-6670（通話料お客様負担）</td><td rowspan="2">9:00 ～ 18:00
（ゴールデンウィーク・年末年始・NEC Direct指定休日を除く）</td><td rowspan="2">p.115</td></tr>
<tr><td>延長保証サービスのご購入、お問い合わせ</td></tr>
<tr><td>電話とリモートサポートのサービス「BIGLOBEお助けサポート」に関するお問い合わせ、お申し込み</td><td colspan="2">BIGLOBE電話で入会センター
0120-985-177</td><td>9:00 ～ 21:00</td><td>p.116</td></tr>
<tr><td>お客様登録に関するお問い合わせ</td><td colspan="2">121ware登録センター
0120-469-121</td><td>9:00 ～ 17:00
（土日祝・弊社休業日を除く）</td><td>p.105</td></tr>
</table>

※使い方相談のご利用には、お客様登録が必要です。お客様登録の方法についてはP.103をご覧ください。

・システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。
・記載されたサービス内容は予告なしに変更することがあります。最新の情報については、NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」（http://121ware.com/）をご覧ください。

お客様登録のお願い

121wareでは「お客様登録」することで、さまざまなメリットを提供しています。

「お客様登録」とは、お名前、電話番号、パソコンの型番、製造番号、購入年月日などの情報を、121wareに登録することです。

登録のメリット

1 登録料・会費無料

登録料や会費は無料です。
法人のお客様としてご使用の場合も、登録をおすすめします。

2 電話での「使い方相談」※

無料で1年間、使い方の相談ができます。
NECサポート窓口(121コンタクトセンター)からお電話をさしあげる「電話サポート予約サービス」も利用可能になります。
NECサポートサイト(121ware.com)の次のURLから予約ができます。
http://121ware.com/support/reserve-tel/
※使い方相談のご利用には、お客様登録が必要です。

3 あなただけのマイページ

マイページは、あなた専用のページです。
登録した商品を元に、あなたのパソコンに合ったサポートやサービスに関する情報が表示されます。

4 NEC Directの優待サービス&ポイントもGet

NEC Directの優待サービスでお買い物。ポイントももらえます。
NEC商品を登録されているお客様は、NEC Directの優待サービスが受けられます。

その他の特典

買い取り
不要になったパソコンの買い取りサービスがインターネットからできます。

修理
インターネットで修理を申し込むと、修理料金が割引されます。

メールニュース
商品広告・活用提案・サポート・キャンペーンなどの情報をお届けします。

※サービス内容などは予告なしに変更される場合があります。

参考

パソコン本体以外の商品/ NEC Refreshed PC(再生パソコン)の「使い方相談」の無料期間は、各商品の保証書に記載の保証期間となります。

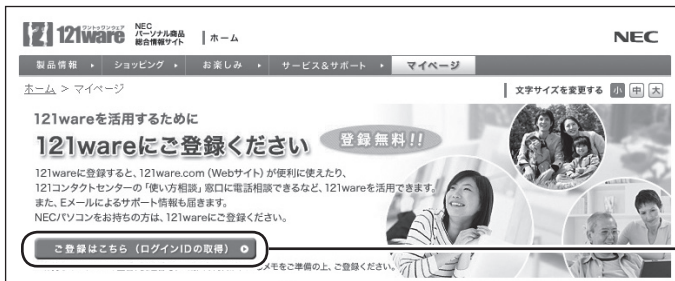
お客様登録をする

重要

・次の手順をおこなうにはインターネット接続環境が必要です。
・すでにご登録済みのお客様や121wareお客様登録番号をお持ちのかたは、新規登録をする必要はありません。「マイページ」上部の「ご購入商品を登録してください 保有商品の追加登録はこちらから」をクリックし、必要事項を記入してください。

NECパーソナルプロダクツ(株)は、財団法人日本情報処理開発協会より、個人情報の適切な取り扱いを行う事業者に付与されるプライバシーマークの付与認定を受けています。

1 「121ware.com」(http://121ware.com/)にアクセスして、「マイページ」をクリックする

2 画面の説明をお読みになり、「ご登録はこちら(ログインID の取得)」をクリックする

参考

「ログインID」で、NECが提供するインターネットのサポートサイト「121ware」および「NEC Direct (NECショッピングサイト)」をご利用いただけます。

3 「ご希望ID」や「パスワード」などの必要事項を入力し規約を確認後、□をクリックしてから、「次に進む」をクリックする

重要

お使いのパソコンの型番、製造番号、ご購入年月日、お電話番号など必要事項をすべて記入してください。
※Eメールによるサポート情報が必要なかたは、Eメールアドレスを入力してください。

4 必要に応じてお客様の情報を入力し、「OK」をクリックする

画面左上に表示された「121wareお客様登録番号」を下の欄にメモしてください。

121wareお客様登録番号（10桁の数字）	

5 内容を確認し、「OK」をクリックする

ご購入いただいた商品の「型番」や「製造番号」、「購入年月日」を下の欄にメモしてください。

型　番	
製造番号	
購入年月日	

登録が完了したら、121wareがEメールで登録完了通知をお送りいたします。

登録情報の追加・変更はマイページ（http://121ware.com/my/）でおこなえます。

お客様登録に関するお問い合わせ先

「121ware（ワントゥワンウェア）登録センター」
電話：フリーコール 0120-469-121（携帯電話・PHSでもご利用になれます）
受付時間：9：00 ～ 17：00（土・日・祝日、および弊社休業日を除く）
※システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。

サービス内容などは予告なしに変更することがあります。最新の情報については、NECパーソナル商品総合情報サイト121ware（http://121ware.com/）をご覧ください。

NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」

パソコンに関する各種情報は、NECの「121ware.com」で見ることができます。

NECの「121ware.com」(http://121ware.com/)は、あなたのパソコンライフに合わせたサービスをご提供するホームページです。

※121ware.comの内容は予告なく変更される場合があります。

①製品情報

NECの最新パソコンの商品情報はもちろん、周辺機器やソフトウェア、ブロードバンドルータなどもご紹介しています。商品のラインアップやスペック、NECパソコンだからできる楽しみ方や、安心機能のご紹介まで、パソコンご購入の際に役立つ情報が満載です。

②お楽しみ

パソコンライフをもっと豊かに楽しんでいただくための情報をご提供しています。パソコン操作のヒントや、活用情報、トラブル予防のためのお役立ち情報など、パソコンライフに役立つ情報をお届けします。

③サービス＆サポート

快適なパソコンライフを送るための、さまざまなサービス＆サポート情報をご提供しています。お使いのパソコンに関する各種情報や使い方の情報が欲しいとき、トラブル予防･解決方法を知りたいときなどにご活用ください(新しい情報も随時追加します)。

④マイページ

マイページはお客様の専用ページです。お客様のパソコンに合った、サポートプログラムやQ&Aなどのサポート情報や、キャンペーン情報などのお得な情報をご提供しています。

「121ware.com」について→第2章の「NECのWebサポート(121ware.com)でトラブルの事例を探す」(p.26)

NECのサポート窓口に電話する

修理受付や使い方相談などの窓口です。

121コンタクトセンター

使い方相談

NEC製のパソコンや周辺機器、ソフトウェアの使い方や技術的なご質問･ご相談にお答えします。

重要

使い方相談のご利用には、お客様登録(お名前、電話番号、パソコンの型番、製造番号、購入年月日の登録)が必要です。お客様登録の方法はp.103をご覧ください。なお、登録されていない場合は、NEC PCプレミアムセンターにて有料で対応いたします。

参考

購入直後でインターネットにつながらずに、お客様登録ができない方のために、未登録でも1ヵ月間限定の使い方の相談ができるサービスを実施しております。
121コンタクトセンターへ電話し、音声ガイダンスにしたがって操作してください。
なお、本サービスのご利用には、お客様の発信者番号通知が必要になります。

121コンタクトセンター
フリーコール 0120-977-121
年中無休9:00 ～ 19:00
音声ガイダンスにしたがって、窓口番号「1」を選択してください。
携帯電話やPHS、もしくはIP電話など、フリーコールをご利用いただけないお客様は03-6670-6000(通話料お客様負担)へ

※電話番号をよくお確かめの上おかけください。
※システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。
※記載された価格･サービス内容などは予告なしに変更することがあります。最新の情報については、NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」(http://121ware.com/121cc/)をご覧ください。

パソコンを購入して1年以内は無料

パソコンを購入して2年目以降は有料

2,000円/1インシデント(税込)で「使い方相談」をご利用いただけます。お問い合わせの際は、クレジットカードが必要です。なお、デビットカード機能が付加されたクレジットカードはご利用になれません。

※インシデントについて
お問い合わせいただいた内容を最小単位に分解し、その単位に対して回答の提示を完了したものを1インシデントとします。お問い合わせが1回であっても、複数の回答提示になった場合は回答数分の料金がかかります。

重要

- **パソコン本体以外の商品／ NEC Refreshed PC(再生パソコン)の「使い方相談」の無料期間は、各商品の保証書に記載の保証期間となります。**
- **インターネットで都合のよい日時をご指定いただき、121コンタクトセンターからお電話を差し上げる「電話サポート予約サービス」(http://121ware.com/support/reserve-tel/)もご利用いただけます。**

電話サポート予約サービス

お客様のご都合のよい日時をインターネットで予約いただく事で、ご指定の日時に121コンタクトセンターからお電話を差し上げるサービスです。予約状況により、お客様のご都合のよい日時に予約できない場合があります。
詳しくは、(http://121ware.com/support/reserve-tel/)をご覧ください。

リモートサポート

お客様のパソコンとサポートスタッフのパソコンをインターネットを使って接続し、お客様のパソコンの画面を一緒に確認しながら、トラブルを解決したり使い方をご案内するサービスです。ご利用には、電話サポート予約サービスでの予約が必要です。
詳しくは、(http://121ware.com/navigate/support/premium/remote-support/)をご覧ください。

各種サービス

121コンタクトセンター

フリーコール 0120-977-121

音声ガイダンスにしたがって、窓口番号を選択してください。

携帯電話やPHS、もしくはIP電話など、フリーコールをご利用いただけないお客様は03-6670-6000(通話料お客様負担)へ

※電話番号をよくお確かめの上おかけください。
※システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。
※記載された価格・サービス内容などは予告なしに変更することがあります。最新の情報については、NECパーソナル商品総合情報サイト「121ware.com」(http://121ware.com/121cc/)をご覧ください。

●故障診断・修理受付　窓口番号「2」

受付時間：9:00 ～ 21:00

対応員につながるまでの時間を利用して、自動応答で問診をおこない、問題解決策をご案内します。音声ガイダンスにしたがって、症状選択や確認事項にお答えいただきながらお進みください。

●購入相談　窓口番号「3」

新しいパソコンや周辺機器のご購入についてご相談いただけます。

受付時間：9:00 ～ 17:00

●回収・リサイクル窓口　窓口番号「4」

不要になったNEC製パソコンの回収・リサイクルに関する問い合わせ窓口です。

受付時間：9:00 ～ 17:00(土・日・祝日、および弊社休業日を除く)

●FAXサービス　窓口番号「9」

各種技術/セキュリティ情報などを、FAXで情報BOX番号を入力することで入手できるサービスです。

24時間受付(年中無休)

NEC PCプレミアムセンターのサービス

NEC PCプレミアム電話相談サービス

「NEC PCプレミアム」とは、「使い方相談」と比べて“より幅広い時間帯”で、他社製ソフトウェアや周辺機器など“より幅広い範囲”のご相談をお受けするサポートサービスです。「デジタルカメラとパソコンの接続方法がわからない」、「電車の乗り換え案内をインターネットで調べたい」といった、パソコンの活用に関してもご相談いただけます。

●問い合わせ先

 0120-911-160

年中無休9:00 〜 22:00

携帯電話やPHS、もしくはIP電話など、フリーコールをご利用いただけないお客様は03-6670-6200（通話料お客様負担）へ

●相談内容

・NEC製パソコンの使い方

・NEC製周辺機器･NEC製ソフトの使い方

・他社製周辺機器･他社製ソフトの使い方に関する問題解決のご支援

※NEC製PCにてご利用いただいている場合のみ
※問題解決を保証するものではありません

・パソコンの活用に関するもの

※問題解決を保証するものではありません

必要に応じて、リモートサポートを使用して、画面共有/代行操作をおこないます。

●料金

3,000円/1インシデント（税込）

※インシデントについて
お問い合わせいただいた内容を最小単位に分解し、その単位に対して回答の提示を完了したものを1インシデントとします。お問い合わせが1回であっても、複数の回答提示になった場合は回答数分の料金がかかります。
※問い合わせの最初に、クレジットカード番号と有効期限の入力が必要です。
※デビットカード機能が付加されたクレジットカードはご利用になれません。

! 重要

電話相談サービスチケットを事前に購入して、ご相談いただくサービスもご提供しています。詳しくは、（http://121ware.com/premcc/）をご覧ください。

電話サポートを上手に使うコツ

1 事前に質問内容を整理する

このパソコンには「PC修理チェックシート」が添付されています。
パソコンの機種やトラブルの内容、直前に何をしていたか、などを「PC修理チェックシート」に書き留めておくと、技術スタッフとスムーズにやりとりできます。

重要

・「PC修理チェックシート」は、121wareサイト((http://121ware.com/support/repair/) →サービスのご案内 →3.修理を申し込む)や、FAXサービス(p.108)でも入手できます。
・修理約款をご一読ください。修理約款はPC修理チェックシートの末尾に記載されています。

2 パソコンのそばから電話する

技術スタッフが電話で誘導して操作してもらうことが多いので、できれば、パソコンを操作できる場所から電話してください。

3 マニュアルを手元に置く

このパソコンや周辺機器、ソフトなどのマニュアル(取扱説明書)を手元に集めてから電話していただくと、技術スタッフとのやりとりに役立ちます。

気持ちよくやりとりするために

●落ち着いて受け答えする
最初にお名前や「121wareお客様登録番号」、電話番号、使用機種などをお聞きします。その後で、問い合わせをお聞きします。落ち着いて順番にお話しください。

●自分のパソコン習熟度を伝える
技術スタッフがサポートするのにとても参考になります。パソコンを始めたばかり、3年くらいの経験がある、会社で伝票入力ならやったことがある、など、はじめに伝えていただくと時間を節約できます。

●トラブルの説明は根気よく、正確に
「PC修理チェックシート」に書き込んだ内容を読み上げてください。

●原因を決めつけたり、故障と決めつけずに技術スタッフの話を聞く
故障だと思っていても、ちょっとした操作の間違いであることが意外に多いものです。落ち着いて技術スタッフの指示にしたがってください。

修理を申し込む

どうしてもトラブルが解決しないときは、修理を申し込みましょう。

121ware.comでチェックする

パソコンの状態を確認する

マニュアルやホームページで調べてもトラブルが解決しないときは、修理を申し込む前に、「トラブル･故障診断ナビ」(http://121ware.com/support/repair/)でパソコンの状態を確認しましょう。

「トラブル内容の選択」からパソコンの症状を選び、表示された問診に答えることで、パソコンのトラブルの原因を探ります。もし故障と診断されたときは、表示された「問診結果コード」を控えて、そのまま修理をお申し込みください。
※修理お申し込みの際には、修理約款をお読みください。

修理を申し込む

●ご購入後、2年目以降のかた

ホームページから修理をお申し込みください。ホームページで修理を申し込むと、修理価格が2,000円割引となります。
「トラブル･故障診断ナビ」で問診後、そのまま修理をお申し込みください。
「NECあんしんサービス便」がご利用いただけます。

●ご購入後、1年未満のかた

121コンタクトセンターへ修理をお申し込みください。
ご指定の日時に121コンタクトセンターからお電話を差し上げる「電話サポート予約サービス」もご用意しています。ホームページの「電話サポート予約」をクリックして、ご希望の日時をご指定ください。

インターネットが使えないときは

添付の「PC修理チェックシート」に必要事項を記入後、121コンタクトセンターの修理受付(p.107)にお電話ください。修理が必要となったときは、そのまま修理をお申し込みください。「NECあんしんサービス便」がご利用いただけます。
パソコン引渡しまでに、データのバックアップや周辺機器の取り外しなど、引渡しの準備をお願いいたします。

重要

修理約款をご一読ください。修理約款はPC修理チェックシートの末尾に記載されています。

宅配便引取修理 NECあんしんサービス便

玄関先でパソコンをお預かりし、約1週間でお届けします。梱包作業も配送担当者がおこなうサービスです(送料無料·梱包料無料)。NECサービスセンターで集中修理をおこなっているから安心です。

重要

- 修理の内容によっては1週間以上の日数を要する場合があります。
- 修理代金は、お届け時に代金引換でお支払い願います(一部離島を除く)。
- 必ず修理約款にご同意の上、修理をお申し込みください。
- ケーブルの取り外しや設置、故障品の玄関までの移動は、お客様ご自身でおこなっていただきます(ただし、当社指定の32型以上のディスプレイ一体型大型パソコンの移動のみ宅配業者がおこないます)。
- 故障交換した部品はお返ししません。

パソコンやデジタルカメラのデータを誤って消去してしまったり、ハードディスクが破損してしまっても、まだ諦めないでください。AOSテクノロジーズ株式会社との提携による「データ復旧サービス」(有料)をご活用ください。
http://121ware.com/navigate/support/restoration/

訪問サポート(パソコン全国出張サービス)

トラブル発生時に、お電話一本で専門スタッフがご自宅までお伺いします。

パソコン全国出張サービス

●お申し込み

0120-993-121
年中無休10:00 ～ 20:00

●サポートメニューについて

① パソコンの初期設定、周辺機器の接続設定の場合

各種サポートメニュー料金　＋　訪問基本料金　5,500円(税込)

・サポートメニュー

インターネット接続設定	5,000円(税込)
周辺機器設定	3,300円(税込)
これで安心！無線LAN初めてコース	15,000円(税込)

このほかにもさまざまなサポートメニューをご用意しております。
詳しくは、以下のホームページまたは電話にてご確認をお願いします。
http://121ware.com/support/zenkoku/

② トラブル診断の場合

8,400円(訪問基本料金を含む)

トラブル発生時、電話窓口ではうまく説明できない、とにかく訪問してみてほしいという場合に、サポートスタッフがお伺いして、トラブル原因の究明と簡単な修正作業までをおこないます。
※パソコンの症状により、別途追加メニューが必要な場合がございます。

重要

- 出張のみのサポートです。
- 一部地域、離島におきましては、別途料金が発生する場合がございます。
- サポート内容によっては、特別技術料を加算させていただく場合があります。
- 「パソコン全国出張サービス」は、NECパーソナルプロダクツ(株)がキューアンドエー(株)に委託して実施しているサポートサービスです。
- サービス内容などは予告なしに変更することがあります。
- 本出張サポートにはハードウェア修理は含まれません。

データや個人情報を守るサービス（バックアップなど）

データ保護・漏えい対策サービス

パソコンに入っている、お客様の大切なデータや個人情報などのバックアップやセキュリティ対策など、データ保護に役立つサービスを用意しています。

月額料金制ですので、サービスが不要になった場合は、月次で解約できます（毎月20日までに解約申し込みで、当該月末解約）。ご利用開始月の利用料金は無料です（同一サービスの2度目以降の利用の場合を除く）。

●サービス一覧

商　品	月額料金（税込）	内　容
オンライン自動バックアップ	525円	面倒なバックアップを自動でおこないます。
データ復旧サービス月額版 ※単品メニューなし。 「オンライン自動バックアップ」サービスのオプションサービス	ー	万一のデータ消失時にも、安価にデータ復旧サービスを受けられます。
遠隔データ消去サービス	315円	パソコンが盗まれてしまったときの情報漏えい対策です。
マカフィー・サイトアドバイザプラス	210円	危険なWebサイトからパソコンを守りましょう。
マカフィー・セキュリティスイート（セキュリティ対策ソフト）	525円（3ユーザー）	インターネットやメールを安全におこなうには、セキュリティ対策ソフトが必要です。

いくつかのサービスを組み合わせたお得なセットもご用意しております。
サービスの詳しい内容や最新情報、お申し込みについては、こちらをご覧ください。
http://121ware.com/support/monthly/

※掲載されたサービス内容、価格などは予告なしに変更することがあります。

延長保証サービス

メーカー保証の期間を3年間に延長できます。

PC3年間メーカー保証サービスパック（有料）

通常のメーカー保証（無料）は、修理料金・集配料金ともに1年間です。購入したら万一に備えて、メーカー保証の期間を3年間に延長しましょう。

メーカー保証の範囲内の故障※であれば、何度でも引取修理します。引取の際は、指定業者がパソコンの梱包作業もおこないます。送料、梱包箱も無料です。修理受付は121コンタクトセンターへご連絡ください。

※正常なご使用状態のもとでパソコンが故障した場合が対象です。天災や取扱いの不注意による破損・損傷は含みません。使用条件によっては、別途費用が発生します。

延長保証サービスの購入・お問い合わせ

申し込み期間は、パソコンお買い上げから1年未満です。延長サービスの申し込みには、お客様登録と、パソコンに同梱されている保証書※が必要となります。

※「お買い上げ日」「販売店印」が空欄の場合、「パソコンのご購入日が確認できる書類のコピー（購入店の領収書、NEC Directの納品書等）」が必要です。

※保証書はなくさないように大事に保管してください。

NEC Direct

http://www.necdirect.jp/service/warranty/

NEC Directコールセンター

フリーコール 0120-944-500

受付時間 ：9:00 ～ 18:00

携帯電話・PHS、もしくはIP電話など、フリーコールをご利用いただけないお客様は03-6670-6670（通話料お客様負担）へ

※ゴールデンウィーク・年末年始または、NEC Direct指定休日は休業させていただきます。

●サービス利用にあたってのご注意

・ご購入前にお手持ちのパソコンが対象機種となっているか、ご確認ください。NEC Refreshed PC（再生パソコン）は、対象となりません。

・パソコンに同梱する「パーソナルコンピュータ保証書」記載の購入日（VALUESTAR G／LaVie Gシリーズの場合は、「納品書」記載の納入日）より1年未満での注文成立が条件です。

・サービスパックのご購入者とご利用者が異なる場合、またはサービスパックをオプション購入（対象パソコンと別途購入）する場合は、サービスパック到着後30日以内に登録申し込み※をおこなう必要があります。本登録申し込みがない場合や、延長保証書をなくされたかたは、サービスを受けられません。

※登録申込書、パーソナルコンピュータ保証書（コピー）（「お買い上げ日」「販売店印」が空欄の場合には、対象パソコンの購入日が確認できる書類のコピー（購入店の領収書、NEC Directで購入された場合は納品書）の2点または3点）を登録センターに郵送

・正常な状態のパソコンにのみ加入できます。故障した後からでは加入できません。

パソコンに保存してあったデータを喪失された場合、復旧にかかる費用の一部を補償する「データ復旧安心サービスパック」もあります。申し込み期間は、パソコンお買い上げ日から90日以内です。
詳しくは（http://www.necdirect.jp/service/data/）をご覧ください。

電話とリモートサポートのサービス「BIGLOBEお助けサポート」

毎月499円でご利用できるとても便利なサービスです。

パソコンやインターネットだけでなく、セキュリティの設定からゲーム機のネットワーク接続などの幅広いご相談を電話でお受けするサービスです。他社製のパソコンやソフトウェアも対象となります。また、必要に応じて、お客様のパソコンと専任スタッフのパソコンをインターネットを使って接続し、お客様のパソコンの画面を一緒に確認しながらトラブル解決のお手伝いや使い方のご案内をします。

●対象

どなたでもご利用になれます。

※BIGLOBE IDをお持ちでない方は、お申し込み時にBIGLOBE会員登録が必要です。

●申し込み方法

・ 電話でのお申し込み(BIGLOBE電話で入会センター)
　0120-985-177　9:00 ～ 21:00　(年中無休/通話料無料)
　※電話番号をよくお確かめの上おかけください。

・ WEBからのお申し込み
　http://0962.jp/otasuke/
　※お申し込み後にご相談窓口の電話番号をお伝えします。
　※システムメンテナンスのため、サービスを休止させていただく場合があります。

BIGLOBEお助けサポートの内容

●ご利用時間

受付時間　9:00 ～ 21:00　(年中無休/通話料無料)

●相談内容

・ パソコンや、プリンタ、スキャナ、無線LANなどの周辺機器の設定、操作方法
　(他社製のパソコンも対象となります)
・ インターネットの接続設定や利用方法
・ Microsoft Office(Word、Excel、PowerPoint、Outlook)の操作方法
・ セキュリティやブラウザ、メール、ハガキ作成など一般ソフトウェアの設定方法
・ ゲーム機本体のネットワーク接続設定

●料金

499円/月(税込)

※毎月固定料金ですので安心です。

※お支払い方法は、クレジットカードなど、BIGLOBE利用料金のお支払い用に設定いただいた方法となります。

重要

「BIGLOBEお助けサポート」はNECビッグローブ株式会社が提供するサポートサービスです。詳しい内容は(http://0962.jp/otasuke/)をご確認ください。

※サービス内容などは予告なしに変更することがあります。最新の情報については、次のホームページをご覧ください。
http://0962.jp/otasuke/

ソフトのサポート窓口一覧

次のソフトの製造元各社のサポート窓口については、「ソフトのサポート窓口一覧」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92145010 で検索)を、またNECのパソコンやソフトウェア、周辺機器については、「お問い合わせ先一覧」(「ソフト＆サポートナビゲーター」▶検索番号 92140010 で検索)をご覧ください。

ソフト名	
・Adobe® Flash® Player ・Adobe® Reader® ・Corel® Digital Studio™ for NEC ・Corel® Paint it!™ touch ・Corel® Paint Shop Pro® Photo X2 ・Corel® WinDVD® ・Corel® WinDVD® AVC ・Corel® WinDVD® BD ・DigiBook® Browser for NEC ・I-O DATA DigiCame3D Editor ・I-O DATA DigiCame3D Viewer LE ・Edy Viewer 3.0 ・FeliCaポート自己診断 ・FeliCaランチャー ・FlyFolder ・G-GUIDE® for Windows ・i-フィルター ® 5.0 ・JWord プラグイン ・NFRMPCViewer ・Office Personal 2010 Word 2010 Excel 2010 Outlook 2010 Office ナビ 2010 ・Office Home & Business 2010 Word 2010 Excel 2010 Outlook 2010 PowerPoint 2010 OneNote 2010 Office ナビ 2010	・PowerDVD 3D ・Roxio Creator LJ ・Sempre ・SFCard Viewer2 ・Windows Live® Mesh 2011 ・Windows Live® Messenger 2011 ・Windows Live® Writer 2011 ・Windows Live® フォト ギャラリー 2011 ・Windows Live® ムービー メーカー 2011 ・Windows Live® メール 2011 ・Yahoo!ツールバー ・ウイルスバスター 2011 クラウド™ ・駅すぱあと(Windows) ・おてがるバックアップ ・かざして転送 [画像] for NEC PC112NBG ・かざして転送 [スケジュール] for NEC PC112NBG ・かざして転送 [テキスト] for NEC PC112NBG ・かんたん登録2 for NEC PC112NBG ・シンプルログオン for NEC PC112NBG ・時事通信社・医学・健康コンテンツ・家庭の医学・血液サラサラ健康事典 ・スクリーンセーバーロック2 for NEC PC112NBG ・デ辞蔵 ・デ辞蔵 漢字字典付き ・デジタル全国地図 いつもNAVI ・テレビNaviガジェット ・乗換案内 for NEC ・パーソナルシェルター for NEC PC112NBG ・ファイナルパソコンデータ引越し 7™ ライト for NEC ・筆ぐるめ Ver.18 ・マカフィー ® インターネットセキュリティ ベーシックエディション ・らくらく無線スタート®EX

■ ここに記載されていないソフトについては、121ware.comの「サービス＆サポート」の「パソコン添付アプリケーションの問い合わせ窓口一覧」をご確認ください。

・121ware.com「サービス＆サポート」
http://121ware.com/navigate/support/info/othervendor/

付　録

索 引

●マニュアルガイド●

このパソコンには、次のマニュアルが添付されています。
目的に合わせてご覧ください。

パソコンを使う準備をしよう
『準備と基本』

パソコンの接続やセットアップ／ウイルス対策／インターネットに接続する方法／基本機能／パソコンのおすすめ機能　など

パソコンでテレビを見てみよう
『テレビを楽しむ本』
（デジタルハイビジョンTVモデルのみ）

パソコンでテレビを見る方法／ DVDなどへの保存方法　など
（モデルによって表紙デザインが異なります。）

デスクトップにある
をダブルクリック

パソコンの中にもマニュアルがある
「ソフト＆サポートナビゲーター」

使いたいソフトを探して、起動する／機器の取り付け方法や操作、セキュリティの設定／うまくいかないとき、故障かなと思ったとき／各部の機能や名称などの情報／用語集　など

パソコンを安心して使うために
『トラブルの予防と解決』

バックアップの種類と方法／インターネットのトラブル解決／パソコンの電源が入らないときは／ウイルスに感染してしまったら／再セットアップ方法／ NECのサービス＆サポート　など

※第5章に、NECサポート窓口（121コンタクトセンター）や各種サービス＆サポート情報を記載しています。

VALUESTAR

LaVie

初版 2011年2月
NEC
853-811064-071-A
Printed in Japan

NECパーソナルプロダクツ株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎一丁目11-1（ゲートシティ大崎 ウエストタワー）

このマニュアルは、再生紙を使用しています。